

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Facultad de ciencias económicas

Programa: contaduría pública



**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS y FUNCIONES COMO
FUNDAMENTO PRINCIPAL PARA LA POSTERIOR IMPLEMENTACION DE UN
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9000 EN LA EMPRESA AMCOM S.A**

Presentado por:

Jarol Peña Puentes

Jojan Esneider Sánchez Hernández

Cartagena de Indias, Colombia

2014

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Facultad de ciencias económicas

Programa: contaduría publica



**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES COMO
FUNDAMENTO PRINCIPAL PARA LA POSTERIOR IMPLEMENTACION DE UN
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9000 EN LA EMPRESA AMCOM S.A**

Presentado por:

Jarol Peña Puentes

Jojan Esneider Sánchez Hernández

Tutor

Ilver Serpa

Cartagena de Indias, Colombia

2014.

TABLA DE CONTENIDO

• 0. INTRODUCCIÓN	4
• 0.1. Planteamiento y form	5
• 0.2. JUSTIFICACION	6
• 0.3. OBJETIVOS	8
• 0.2.1 Generales	8
• 0.2.2 Específicos	8
• 0.4. DELIMITACIONES	9
• 0.4.1 Espacio	9
• 0.4.2 Tiempo	9
• 0.5 MARCO REFERENCIAL	10
• 0.6 MARCO METOLOGICO	28
• 0.7 ESTRUCTURA, FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LAEMPRESA	30
• 0.7.1 MISION	30
• 0.7.2 VISION	30
• 0.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
• 0.9 ENCUESTAS	36
• 0.10 MANUAL DE FUNCIONES	45
• 0,11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	95
• 0.12 TERMINOS CLAVES	121
• 0.13 CONCLUSIONES	124
• 0.14 RECOMENDACIONES	126
• BIBLIOGRAFIA	128

0. INTRODUCCIÓN

La empresa AMCOM S.A. desarrolla contratos de agenciamiento comercial para la distribución de productos y servicios de telefonía móvil celular de la más alta calidad que superen las expectativas de clientes y usuarios, generando valor agregado para los accionistas, y un elevado nivel de vida a trabajadores y tratando justa y profesionalmente a nuestro representado Colombia Móvil S.A-TIGO.(AMCOM, s.f.).

Tiendo en cuenta que hoy día se vive una economía cambiante, un mundo globalizado, con variables significativas, que repercuten al interior de las organizaciones, generando cambios, que requieren una permanente supervisión, para poder garantizar un mejor servicio, el presente trabajo investigativo, se encuentra enfocado en el diseño de un Manual de Funciones y procedimientos en la empresa AMCOM S. A., como fundamento principal para la posterior implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000 y así optimizar los procesos ya establecidos.

La empresa, se encuentra en la búsqueda de una mayor satisfacción de las necesidades de sus clientes a través del mejoramiento continuo, por ello, unas de las áreas más importantes de la empresa, es el servicio al cliente, dado que esta es la encargada de la venta de los productos y de la coordinación del mismo, de allí parte la motivación para realizar esta investigación, dado que los resultados redundan en el beneficio de la empresa y la satisfacción de los clientes.

Además, esta reestructuración genera la mejora de los procesos de selección, capacitación, reclutamiento, adiestramiento, clasificación, remuneración, desarrollo de carrera, evaluación de desempeño, por lo que se contara con una

herramienta actualizada que indican las tareas, obligaciones, responsabilidades y requisitos exigidos que permiten identificar y describir las diferentes funciones y perfiles que requiere la empresa en esta área, para lo cual la recolección de la información se desarrolla en toda la empresa sobre todo en los puestos de trabajos, mediante entrevistas con el personal a cargo, los cuales proporcionan la información requerida, para el respectivo análisis y el diseño de dicho manual. También se diligenciarán formatos de evaluación de cargos en donde cada empleado detallará sus funciones y este será revisado por los jefes de cada departamento para su aprobación.

Todo ello, dado que el contexto laboral particular de la empresa actúa de manera directa sobre el empleado, especificando tareas y roles, y en qué departamento estará realizando su labor, logrando ubicar de manera asertiva, de acuerdo al perfil, el personal que se requiere en cada una de las áreas.

Lo anterior significa, que el desempeño del empleado se orienta con base a las directrices previamente establecidas y especificadas al momento de la contratación, con el fin de generar claridad acerca de las obligaciones y su aporte para el alcance de los objetivos, por lo que la empresa debe mantener una constante supervisión, en sus diferentes áreas de trabajo y a través de ella, observar si se están llevando a cabo todas las actividades explícitas dentro de las de funciones diseñadas para cada cargo, identificando falencias, nuevas tareas, o evasión de actividades.

Razón por la cual, en el primer objetivo se hace un levantamiento de información de las actividades y procesos que se desarrollan en la empresa con el fin de diagnosticar su estructura, funcionamiento y organización.

En el segundo capítulo u objetivo, se definen las funciones y el perfil de cada uno de los cargos. En el tercero se identifican los procesos existentes en la empresa, mientras que en el cuarto capítulo, se definen sus procedimientos, claves y se proponen formatos para el diligenciamiento de tareas. Posteriormente se elabora

el manual de funciones y procedimientos que se adapte a las necesidades de la empresa

Finalmente, se encuentran los aspectos más trascendentales del estudio, a manera de conclusión y en los anexos se muestra el instrumento diseñado para el levantamiento de la información, y otros documentos que se utilizan para el desarrollo de las actividades de cada cargo.

0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

0.1.1 Descripción del Problema. Desde su conformación, la empresa ha buscado siempre la excelencia en la prestación de sus servicios, ha desarrollado estrategias de incursión en el mercado institucional que permitan brindar de manera oportuna una mejor prestación del servicio.

Por lo anterior, se ve en la necesidad de fortalecer en la empresa su estructura organizacional basada en el diseño de un manual de funciones y procedimientos, con el fin de fortalecerse competitivamente. Actualmente no se tienen definidos, ni documentados, de allí la necesidad de su creación, donde esté plasmada toda la información que permitan estandarizar actividades diarias, así como lo referente al cumplimiento de las mismas.

La empresa, actualmente, carece de un manual de funciones y procedimientos, situación por la cual no le permite crear adecuados procesos de atención al cliente, presentar un adecuado flujo de caja, generándose pérdida de dinero. Además de ello, rige sus procedimientos con base a la improvisación, en la cual las actividades normales no presentan un orden específico que permitan indicar de manera correcta los procedimientos.

Así mismo, no se logra evidenciar en forma clara las funciones de planeación, organización, ejecución, dirección y control, por tanto no se lleva registro de dichas

acciones, lo que no permite desarrollar un adecuado proceso de gestión y control sobre sus funciones, y limita el accionar de la empresa hacia otros niveles, impidiéndole, incluso ser competitiva frente a la alta demanda de compañías de comunicación existente en la ciudad.

0.1.2 Formulación del Problema. ¿Cuál es el manual de funciones y procedimientos que debe desarrollarse para que la empresa AMCOM.S.A, mejore su organización y con esto realizar eficientemente su objeto social?

0.2 JUSTIFICACIÓN

El diseño de un manual de procedimiento y funciones como fundamento principal para la posterior implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000 en la empresa AMCOM S.A, contribuye a que la organización, tenga una mejor prestación de sus servicios y así mismo describir con claridad cada una de las actividades desarrolladas en la empresa, responsabilidades y deberes de los funcionarios, lo que ayudarían a minimizar pérdidas en tiempo y dinero.

Además de ello, permitirá establecer, señalar y delimitar todas las funciones en los diferentes cargos para así facilitar y encaminar a la empresa al logro de los objetivos institucionales, lo que redundará en un mayor control de las actividades ejercidas por los empleados y ayudará a la gerencia a la toma de las decisiones.

Permitiendo, además, conocer mecanismos adecuados y necesarios para la realización de sus actividades, creando un direccionamiento idóneo y proporcionando esquemas que sustentan las acciones que allí se desarrollan, reflejando orden en sus procesos, y el establecimiento de parámetros que permitan a futuro la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000 en la empresa AMCOM S.A.

Se logra con esto la eficiencia en los procesos desarrollados y por esa razón se cuenta con el apoyo incondicional de la parte directiva de la empresa, y los mecanismos necesarios para llevar a cabo este importante proyecto.

La razón principal del diseño del manual en la AGENCIA MUNDIAL DE COMUNICACIONES - AMCOM S.A, es suplir las diferentes situaciones que se han hallado como falencias en la empresa, lo que permitiría al personal tener un conocimiento claro y preciso de cada una de sus funciones, responsabilidades, obligaciones, directrices, brindado un excelente servicio.

El diseño de un manual de procedimientos dentro de la empresa es necesario debido a la inexistencia de dicho manual, que permita la organización en sus procedimientos y funciones que en todos los procesos que esta desarrolla, de manera que se visualizaría de forma más oportuna la prestación de sus servicios.

Para el talento humano de la empresa, el presente proyecto es relevante, dado que contribuye al conocimiento de sus funciones, dentro de la empresa, y serviría de herramienta para que la gerencia lleve control de las actividades y el cumplimiento de las mismas. Igualmente, servirá de referencia para futuras investigaciones relacionada con el tema.

La pertinencia del presente trabajo, para los investigadores, se establece, dado que permite la implementación de los conocimientos previamente estudiados y adquiridos a lo largo de la carrera e igualmente se presenta la oportunidad de trabajar sobre un aspecto fundamental de la Administración de Empresas, como es la realización de los manuales de funciones y procedimientos.

0.3 OBJETIVOS

0.3.1 Objetivo General. Diseñar un manual de funciones y procedimientos como fundamento principal para la posterior implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000, en la empresa AMCOM S.A.

0.3.2 Objetivos Específicos

- ✚ Diagnosticar como está estructurada la empresa, su funcionamiento y su organización.
- ✚ Definir las funciones y el perfil de cada uno de los cargos en la empresa AMCOM S.A.
- ✚ Identificar los procesos existentes en la empresa AMCOM.S.A.
- ✚ Definir los procedimientos claves en la empresa AMCOM S.A.
- ✚ Elaborar manual de funciones y procedimientos que se adapten a las necesidades de la empresa AMCOM S.A.

0.4 DELIMITACIÓN

0.4.1 Delimitación Espacial. La investigación se desarrollará en la empresa AGENCIA MUNDIAL DE COMUNICACIONES - AMCOM S.A, ubicada en la ciudad de Cartagena – Bolívar, cuyo domicilio es Manga, avenida Jiménez # 17 – 35.

0.4.2 Delimitación Conceptual. La investigación se limita a aspectos relacionados con el diseño de un manual de procedimientos y funciones como fundamento principal para la posterior implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000 en la empresa AMCOM S.A, con el fin de hacerla más competitiva. Esta empresa cuenta con dos grandes áreas la comercial y administrativa y con este trabajo se abordan las dos, dado que son parte fundamental del funcionamiento de la empresa y es donde, mayormente, se presenta la problemática planteada.

0.5 MARCO REFERENCIAL

0.5.1 Antecedentes de la Investigación. Al analizar el estado del arte con respecto a proyectos, documentos, sitios Web y artículos, sobre el diseño de manuales de procedimientos, se encontró que en la Biblioteca de la Universidad de Cartagena, reposan tesis o proyectos similares a este, y también se utilizaron otros medios investigativos como fueron, la consulta a diferentes páginas Web, que han sido de gran ayuda y aporte para este proyecto. La importancia de estos radica en que permiten conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Uno de los trabajos a referenciar es “Manual de funciones y procedimientos y análisis de riesgos para la empresa A&L Ingeniería y Servicios Limitada”, por Carolina Rondón Huerta y Diego Alejandro García Caraballos; Universidad tecnológica de Pereira, facultad de Ingeniería Industrial Pereira, 2007. Este trabajo plantea que dentro de sus procesos de investigación la empresa A &L Ingeniería y Servicios Ltda, se ha preocupado de estructurar de manera óptima sus funciones utilizando una herramienta que mejore el desempeño de sus colaboradores. Esto trajo como resultado, a esta empresa emprender el camino a la estructura organizacional y los manuales de funciones y procedimientos le ofrecen las bases para integrar las actividades laborales con eficiencia que desea obtener; caso que se debía a la falta de personal que realizara una formulación precisa que permitiera identificarlas, para así obtener la estandarización de las actividades de cada cargo de la estructura organizacional. (Caraballos, 2007).

Se halló un trabajo titulado “Manual general de renta”, por Aurora Rosa, Universidad de la Pampa (Argentina), año 2003, en donde puede conceptuarse al manual como un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser

cumplidas por los miembros de la organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.

Específicamente, el manual de organización, es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la organización de la provincia de la pampa (Argentina).

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros. (rosa, a. 2003) .

En la búsqueda de referencia se encontró otra investigación: “Manual de procesos para la planta piloto de alimentos de la Universidad del Quindío”, por Beatriz González Marjarres, Universidad de Quindío, 2009.

Este proyecto lo realizaron con el fin de superar la desorganización en planta piloto de alimentos, la cual carecía de un manual de funciones y procedimientos que pudiera servir de guía a los empleados para cumplir con las funciones asignadas en cada área de manera ordenada y sistemática, que también sirviera para desarrollar programas de capacitación, guías de trabajo, perfil profesional (educación, formación, habilidades, experiencia), empalme, organización del trabajo, programas de mejoramiento y formación, y a través de este poder detectar las irregularidades que se puedan presentar en la ejecución de las diferentes actividades que a diario se realizan en esta dependencia, con el fin de brindar servicios de óptima calidad a sus clientes de manera eficiente y eficaz.

El manual se convierte en una herramienta indispensable para la ejecución y mejoramiento continuo de las actividades realizadas y así poder cumplir con los objetivos y metas propuestas por la Universidad del Quindío.

También es de gran utilidad para los empleados que hacen parte de la Planta Piloto de Alimentos ya que en la actualidad se presentan de manera verbal todas las actividades a realizar, lo cual no ha permitido evaluar el desempeño de los empleados, si se está cumpliendo a cabalidad con lo estipulado o se están omitiendo acciones; de dicho análisis se podrá realizar los correctivos necesarios si fuese el caso para un mejoramiento del procedimiento.

Los resultados de investigación es la incorporación al sistema de aseguramiento de la calidad las funciones y procedimientos que se llevan a cabo en la planta piloto de alimentos, lo que se logra mediante la documentación del mismo; por tanto, deriva trascendental consignar en forma ordenada y práctica la información técnica y procedimental con que cuenta la planta piloto de alimentos de la Universidad del Quindío en el campo administrativo, a fin de asegurar que las actividades sigan el proceso previamente establecido.(marjarres, 2009).

Al final de la consulta bibliográficas se encontró en la universidad de Cartagena un proyecto muy interesante realizado por Gonzalo Canchila, este proyecto lo efectuaron en la empresa Aqualcultivos del Caribe S.A, en donde buscaban elaborar un manual que permitiera establecer responsabilidades en caso de pérdidas de documentos correspondientes a transacciones relacionadas con las exportaciones dejando sin medio probatoria en caso de una visita de la DIAN o entidad de vigilancia y control.

Los resultados que pretendía alcanzar esta empresa era desarrollar estrategias para la modernización de sus equipos y mejoramiento de su estructura administrativa para el logro de estándares de calidad adecuados, también

permitiéndoles utilizar los recursos en manera eficiente, de igual forma en el departamento de comercio exterior. (González Canchila, 2008).

0.5.2 Marco Teórico.

0.5.2.1 Manual de Funciones. La Globalización, hoy día, en el mundo de los negocios, hace necesaria la integración de todos los recursos, dando especial importancia al desarrollo del Talento Humano, ya que aporta a la Empresa sus habilidades, conocimientos, aptitudes, sin tener en cuenta el nivel jerárquico, que ocupen dentro de la misma, haciéndose necesario la división del trabajo y la especialización según las funciones que deba desempeñar cada empleado, lo que hace necesario la implementación de una estructura organizacional.

El Manual de Funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados 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 ser elaborados 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 (Rodríguez, 2000).

Es así, como el Manual de Funciones, consiste en una descripción de las diferentes acciones y procesos que se realizan en un determinado cargo, debe contener una descripción clara de los cargos y las especificaciones requeridas para desempeñarse adecuadamente en ellos, pero esta descripción debe ser producto de un análisis previo” (Jaramillo, 2000) y un factor de suma importancia para proyectar los objetivos de una empresa es la organización, ello implica establecer la interrelación que existe entre los cargos y organizar, implica crear una estructura orgánica que funcione con eficiencia para lograr los objetivos. Por lo tanto se considera una parte esencial para la realización de los Manuales de Funciones (Valencia, 2002).

Para la realización de un Manual de Funciones, sirve de apoyo los organigramas, estos consisten en representar en forma gráfica las principales funciones, la relación básica que existe entre ellas, los canales de autoridad. En esencia los manuales de Funciones, constituyen un medio de comunicación de las decisiones administrativas, su propósito, es señalar en forma sistemática la información administrativa. De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos (Ayala, 2004):

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al Talento Humano y propiciar la uniformidad en los cargos.
- Servir como medio de integración y orientación al Talento Humano de nuevo

ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.

- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Para facilitar la ejecución de un Manual de Funciones, es necesario la planeación, es decir identificar por anticipado qué medios y qué procedimientos son necesarios para alcanzar un determinado objetivo, eligiendo entre todas las alternativas posibles la que permita reducir al mínimo los esfuerzos a realizar. En otras palabras, planear significa estudiar una acción futura, precisando las operaciones que se deberán llevar a cabo y en qué orden, y realizando el acoplamiento óptimo, desde el punto de vista económico, entre los instrumentos y el Talento Humano necesario para lograr el objetivo propuesto. La preparación de un plan, por consiguiente, se basa en dos motivos que tienen la misma importancia:

- a. El conocimiento de los objetivos que se quieren alcanzar.
- b. El conocimiento de la situación efectiva de la empresa y, en particular, de sus principales componentes: medios financieros, instrumentos, personal, grado de organización, etcétera.

Una planeación sólidamente basada en estos dos puntos permite determinar con cierta facilidad lo que se deberá hacer en el futuro, y quién, cuándo, dónde y como deberá hacerlo. Es así como debido a la división del trabajo y a la consiguiente especialización de funciones, las necesidades básicas del Talento Humano, para la Empresa, sea en cantidad o en calidad, se establecen mediante un esquema de descripción y especificación de cargos.

0.5.2.2 Descripción y Análisis de Cargo. La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del cargo, en tanto que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir, por lo tanto, los cargos se proveen de acuerdo con esas descripciones y esas especificaciones. El ocupante del cargo debe poseer características compatibles con las especificaciones del cargo registrado en la descripción. En general, la descripción del cargo presenta el contenido de éste de manera impersonal, y las especificaciones suministran la percepción que tiene la organización respecto de las características humanas, que se requieren para ejecutar el trabajo, expresadas en términos de educación, experiencia, iniciativa, etc. (Chivianato, 2002).

Puesto que en la mayor parte de las organizaciones, los cargos se proyectan, sin contar con la dependencia de ATH (Administración de Talento Humano), se hace necesario, que se analicen y se describan los cargos, para conocer su contenido y sus especificaciones, con el fin de administrar el Talento Humano, empleado en ellos. Cuando el cargo, ha sido creado desde hace mucho tiempo, la dificultad radica en conocerlo en su totalidad, entonces la descripción y el análisis de cargos es el mejor camino para lograrlo.

Aunque la descripción y el análisis de cargos están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, se diferencian entre sí: la descripción se orienta al contenido del cargo, en tanto que el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada, este análisis es la base para evaluar y clasificar los cargos.

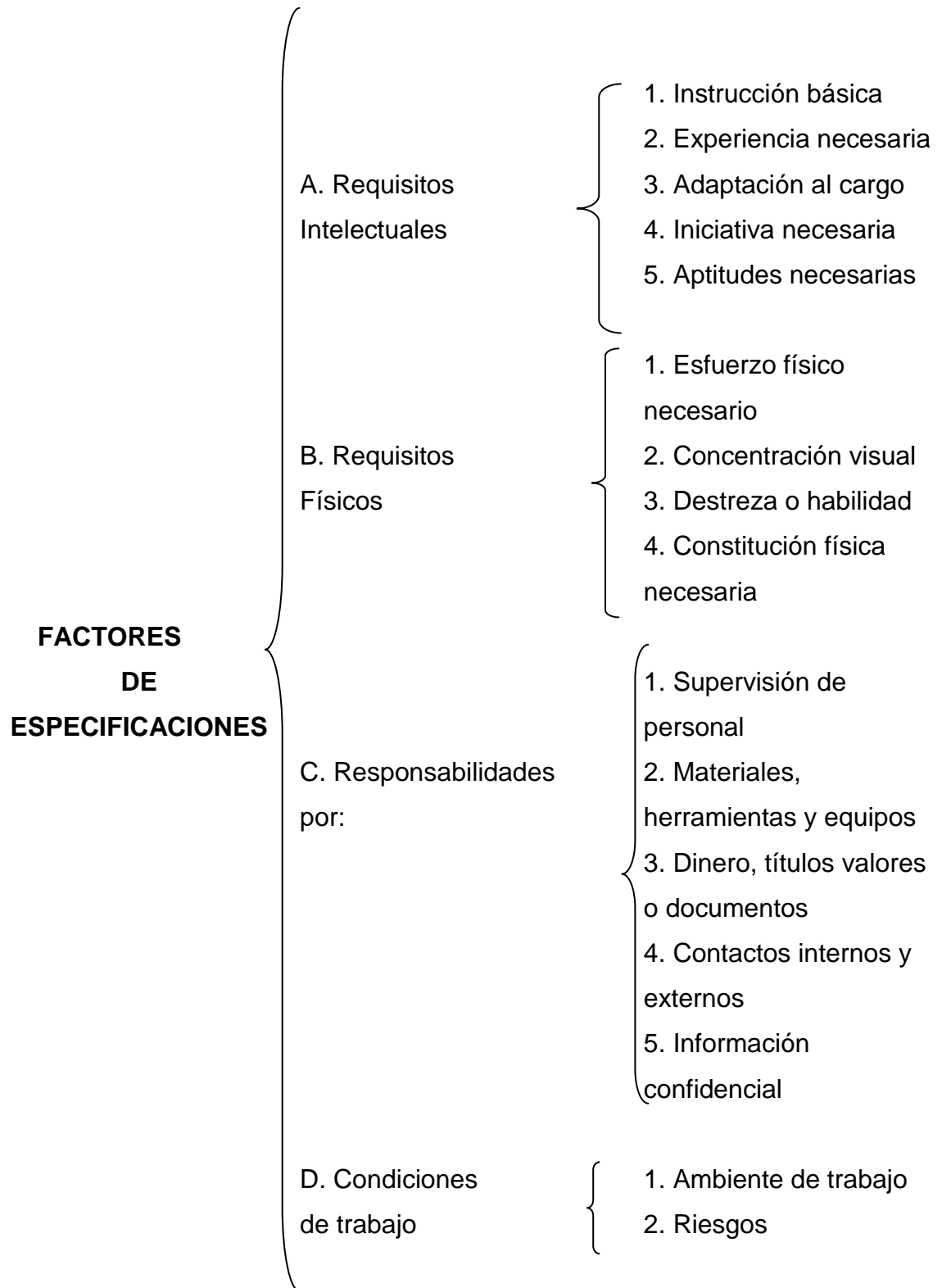
Un cargo “puede ser descrito como una unidad de la Empresa, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña,

proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización” (Chruden, 1963). Básicamente, tareas o funciones “son los elementos que conforman un rol de trabajo y que debe cumplir el ocupante del cargo” (Bryan, 1975). En resumen, la descripción de cargos está orientada hacia el contenido de estos, es decir, hacia sus aspectos intrínsecos.

0.5.2.3 Estructura del análisis de Cargos. La descripción de cargos es un proceso que consiste en 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, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas y los objetivos del cargo. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

Igualmente la descripción de cargos, se puede definir como una simple exposición de las tareas o funciones que desempeña el ocupante de un cargo, en tanto que el análisis de cargos es una verificación comparativa de las exigencias (requisitos) que dichas tareas o funciones imponen al ocupante, en otras palabras, cuáles son los requisitos físicos e intelectuales que debe tener el Talento Humano para el desempeño adecuado del cargo, cuáles son las responsabilidades que el cargo impone y en qué condiciones debe desempeñar el cargo. En general, el análisis de cargos se refiere a cuatro áreas de requisitos aplicadas casi siempre a cualquier tipo de nivel de cargo, que se definen a continuación:

Figura 1. Análisis de Cargo.



0.5.2.4 Manual de Procedimientos. Un manual de procedimientos es un documento elaborado metódicamente en el cual se indican las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas. Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, se citan algunos conceptos de diferentes autores.

Duhat Kizatus Miguel A. (2002), lo define como: "Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo".

Terry G.R. lo conceptualiza como: "El documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, incluyendo además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación" (Continolo, 2001)

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". (Gómez, 1997).

Los manuales de procedimiento, contienen información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar el correcto desarrollo de las actividades dentro de una empresa. Además, en una manual de procedimientos se encuentra registrada y transmitida la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilitando las labores de auditoria y autocontrol.

0.5.2.5 Objetivos de los manuales de procedimientos. Considerando que los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, algunos autores, como Franklin Fincowsky y Emilio Galindo; definen como los principales objetivos de los manuales de procedimientos los siguientes (Castro, 2008)

- ✓ Conocer el funcionamiento interno de la empresa en lo que respecta a la descripción de tareas, la ubicación, los requerimientos para cada cargo a ser desempeñado.
- ✓ Auxiliar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal en el cargo a desempeñar, puesto que describe en forma detallada las actividades a realizar en él.
- ✓ Analizar o revisar los procedimientos de un sistema.
- ✓ Involucrar a los trabajadores en las tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- ✓ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

La importancia del diseño y la implementación de los manuales de procedimientos en las empresas, es incluir los puestos o cargos existentes en ellas y clarificando la participación de cada empleado, de igual manera se encuentra registrada la información necesaria y referente al adecuado funcionamiento de labores de auditor cargo existente en la empresa, lo que permite y facilita las labores de auditoría, evaluación, control interno y vigilancia, lo que permitirá:

- Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos. (Castro, 2008).

0.5.2.6 Elementos o estructura de los manuales.

✓ **Identificación.** Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la

forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

✓ **Índice o contenido**

- Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

✓ **Prólogo y/o introducción**

- Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

✓ **Objetivos de los procedimientos.**

- Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

✓ **Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos.**

- Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macro administrativos y procedimientos meso administrativos o sectoriales.

✓ **Responsables.**

- Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

✓ **Políticas o normas de operación.**

- En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que este no incurra en fallas. Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

✓ **Procedimiento (descripción de las operaciones).**

- Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué

consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aún en los casos de varias opciones en una misma operación.

✓ **Formulario de impresos.**

- Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

✓ **Diagramas de flujo.**

- Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

✓ **Pasos para su implementación.**

- Los responsables de efectuar los manuales administrativos de una organización tienen que definir y delimitar su universo de trabajo para estar en posibilidad de actuar en él; para ello, deben realizar:

✓ **Estudio preliminar.**

- Este paso es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar. Con base en él se puede definir la estrategia global para el levantamiento de información, identificando las fuentes de la misma, actividades por realizar, magnitud y alcances del proyecto, instrumentos requeridos para el trabajo y en general, prever las acciones y estimar los recursos necesarios para efectuar el estudio.

✓ **Fuentes de información.**

Hace referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación. Entre las más representativas se pueden mencionar:

- Organismos que forman parte del mismo grupo o sector de la que es objeto el estudio.
- Organizaciones normativas que dictan lineamientos de carácter obligatorio.
- Organizaciones que prestan servicios o suministran insumos necesarios para el funcionamiento de la organización que se estudia.
- Personal del nivel directivo que maneja información valiosa, ya que conocen si el conjunto de archivos responde a la realidad.

- Personal operativo cuyas opiniones y comentarios son de gran ayuda, puesto que ellos tienen a su cargo las actividades rutinarias, por lo que pueden detectar limitaciones o divergencias en relación con otros puntos de vista o contenido de documentos.
- Niveles de la organización que reflejan las condiciones reales de funcionamiento, medios y personal.
- Clientes y/ o usuarios: Receptores de los productos y/ o servicios que genera la organización en cada caso.

✓ **Actualización y mantenimiento.**

La utilidad de los manuales administrativos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas. Para ello es conveniente:

- Evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implantación del manual, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.
- Establecer calendario para la actualización del manual.
- Designar un responsable para la atención de esta función.

0.5.2.7 Normas ISO 9000. La Organización Internacional para la Estandarización o ISO (que en griego significa “igual”) fue creada en 1947, luego de la Segunda Guerra Mundial y se convirtió en un organismo dedicado a promover el desarrollo de normas y regulaciones internacionales para la fabricación de todos los productos, exceptuando los que pertenecen a la rama de la eléctrica y la electrónica. Así, se garantiza calidad y seguridad en todos los productos, a la vez que se respetan criterios de protección ambiental.

Por los años de 1906 se inicia la normalización internacional en el campo de la electrotecnia, mediante la creación de la International Electrotechnique Committee (IEC), Comisión Internacional de Electrotécnica. Posteriormente en 1926 se crea la International Standardization Associates (ISA), Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización, pero fue disuelta en 1942 por la amenaza de guerra circundante en Europa.

El 14 de octubre del 1948 se reunieron en Londres sesenta y cuatro (64) delegados de veinticinco (25) países, con la finalidad de crear una nueva organización de normalización con carácter internacional, creando la International Organization for Standardization (ISO), Organización Internacional de Normalización. La palabra ISO no es un acrónimo de su nombre en inglés, proviene de la raíz griega (iso), que significa igual, razón suficiente para que los fundadores de la organización escogieran su nombre para ser utilizado universalmente.

ISO realiza su primera reunión en el mes de junio de 1947 en Zurcú, Alemania, y se establece como sede para su funcionamiento la ciudad de Ginebra, Suiza. Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

Actualmente, se trata de una red de instituciones en 157 países, que funciona centralmente en Ginebra, Suiza. Esta sede de coordinación internacional tiene tanto delegaciones de gobierno como de otras entidades afines. A pesar de su alta incidencia a nivel mundial, la participación de estas normas es voluntaria, ya que la ISO no posee autoridad para imponer sus regulaciones.

Las normas ISO atienden a distintos aspectos de la producción y el comercio, pero entre algunas de ellas se encuentran las que regulan la medida del papel, el

nombre de las lenguas, las citas bibliográficas, códigos de países y de divisas, representación del tiempo y la fecha, sistemas de gestión de calidad, lenguajes de programación C y BASIC, ciclo de vida del software, requisitos respecto de competencia en laboratorios de ensayo y calibración, documentos en odf, documentos en .pdf, garantías de fallos en CD-ROMs, sistemas de gestión de seguridad de la información, y muchas otras.(Ramírez, Y. 2009).Normas ISO 9000).

0.6 MARCO METODOLOGICO

0.6.1 Tipo de Investigación. El tipo de investigación a desarrollar en este trabajo es descriptivo, ya que pretende especificar las características, elementos y propiedades manifestadas del problema, en este caso busca organizar la empresa AMCOM S.A., identificar los cargos, sus funciones, debilidades, fortalezas, cómo se presentan sus procedimientos, así como el lograr la adquisición de herramientas que permitan el desarrollo del diseño del manual de procedimientos y funciones.

0.6.2 Métodos de Investigación. El estudio de casos es un método de investigación de gran relevancia para el desarrollo de este proyecto, ya que implica un proceso de indagación caracterizado por el examen sistemático, el cual constituye una gran importancia para comprender en profundidad la problemática presentada por la empresa AMCOM S.A.

La finalidad de la investigación es conocer cómo funcionan los procedimientos y funciones tomando como base la observación, esta se inicia con el reconocimiento de actividades realizadas por cada uno de los integrantes de la empresa; partiendo de esta información en forma general mediante un análisis de las responsabilidades que nos permita establecer fortalezas y las debilidades, de esta manera determinar los procedimientos y funciones adecuados a la realidad actual de la empresa que garanticen el cumplimiento de objetivos organizacionales.

0.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

0.6.3.1 Población. La empresa Agencia Mundial De Comunicaciones - AMCOM S.A, está conformada por 85 personas, la cual presenta la siguiente distribución:

Tabla 1. Población objeto de investigación.

CARGO	N° D PERSONAS/ CARGO
Gerente Administrativo	1
Gerente Comercial	1
Mensajería y Servicios Generales	2
Contabilidad	3
Caja e Inventaros	4
Coordinadores Administradores	5
Sistema y base de información	2
Recepción	1
Supervisores	4
Asesores comerciales prepago Cartagena	25
Asesores Comerciales prepago Poblacionales	10
Directora CDVS	1
Tiendas	8
Corresponsales	10
Postpago y VAS	7
Asesor externo	1
Total	85

Fuente: planilla de empleados 2012

0.6.3.2 Muestra. La muestra que se tomará para la realización del estudio comprende hasta dos empleados por cargo, para obtener la información se realizará entrevistas con el personal seleccionado.

0.6.4 Técnicas de Recolección de la Información. El proceso de recolección de la información se obtiene a través de entrevistas al personal seleccionado, el cual busca identificar las funciones de cada cargo, de acuerdo al perfil de cada empleado de la agencia AMCOM S.A. Otras técnicas a emplear son:

- Observación
- Análisis documental Entrevista: superior/ empleado/cliente/proveedor vs debe ser objetivos de la empresa.

0.6.5 Operacionalización de Variables

Tabla 2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE
VARIABLE DEPENDIENTE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	Áreas Cargos Procesos	Número de áreas identificadas en el empresa/Número de áreas establecidas Número de cargos con especificaciones/Número de cargos en la empresa Número de procesos con procedimientos establecidos/Procesos y procedimientos en la empresa	Entrevistas Encuestas Observación directa
VARIABLES INDEPENDIENTES Manual de Funciones	Cargo Objetivos del cargo Requerimientos del cargo: Generales, específicos, académicos, experiencia, habilidades especiales, básicas, competencias	Número de cargos necesarios en la empresa/Número de cargos actuales Objetivos cumplidos en el desempeño del cargo/Objetivos del cargo Requerimientos del cargo Cumplidos/Requerimientos del cargo exigidos	Encuesta Entrevistas Observación directa

	Requerimientos físicos		
Manual de Procedimientos	Procesos Actividades Diagrama de flujo	Número de procesos establecidos/Número de procesos en la empresa Número de actividades identificadas/Número de actividades de cada proceso Diagramas de flujos establecidos/Diagramas de flujos necesarios	Encuesta Entrevistas Observación directa

0.7. ESTRUCTURACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa se estructura agrupando todas las actividades necesarias para lograr sus objetivos y el desarrollo de la misma. Sin embargo a pesar de la importancia que tiene la estructuración para buen desarrollo de la empresa, no existe ningún esquema universal, aplicable a todo tipo de organización ni, incluso, aplicable a organizaciones análogas.

No obstante, una estructura eficaz y eficiente, si permite alcanzar los objetivos a sus miembros y a la organización, si sus costos e insatisfacción del talento humano se encuentran minimizados, por estas razones en el presente trabajo investigativo después de conocer la estructura organizativa de la empresa, se

realiza un estudio para determinar el cumplimiento de los elementos del Modelo General de la Administración Estratégica, teniendo en cuenta que su misión y visión son un marco de referencia para establecer lineamientos a largo plazo.

“La misión en una empresa es el fundamento de prioridades, estrategias, planes y tareas, es el punto de partida para el diseño del trabajo de la gerencia, sobre todo, para el diseño de las estructuras de dirección” (David, 1997), por tanto esta misión debe distinguir a la empresa de todas las demás.

0.7.1 MISIÓN.

Desarrollar contratos de agenciamiento comercial para la distribución de productos y servicios de telefonía móvil celular de la más alta calidad, que superen las expectativas de clientes y usuarios, generando valor agregado para nuestros accionistas, beneficios y elevado nivel de vida a nuestros trabajadores y tratando justa y profesionalmente a nuestro representado COLOMBIA MÓVIL S. A. TIGO.

Tabla 3. Evaluación de la Misión de la empresa.

Clientes	Productos	Mercados	Tecnología	Interés por la supervivencia, crecimiento y rentabilidad
SI	SI	SI	SI	NO
Filosofía	Concepto de sí misma	Preocupación por la imagen pública	Interés por los empleados	
SI	NO	NO	SI	

Fuente: Análisis desarrollado por los investigadores del proyecto.

De acuerdo al análisis realizado la Misión de la empresa, cumple con seis (6) de los nueve (9) componentes, es decir con el 66.6%.

0.7.2 VISIÓN

En un término de cinco (5) años será el Dealer de Colombia Móvil S. A. – Tigo, capaz de distribuir y representar los productos Tigo con la más alta calidad, teniendo como base la comunicación total con los clientes y el cumplimiento pleno del DMSII, de tal forma que nos trace un sello que nos identifique, que nos mantenga cada día más competitivos, alcanzando y haciendo sostenible nuestro liderazgo en el mercado de las telecomunicaciones.

Tabla 4. Evaluación de la Visión de la empresa.

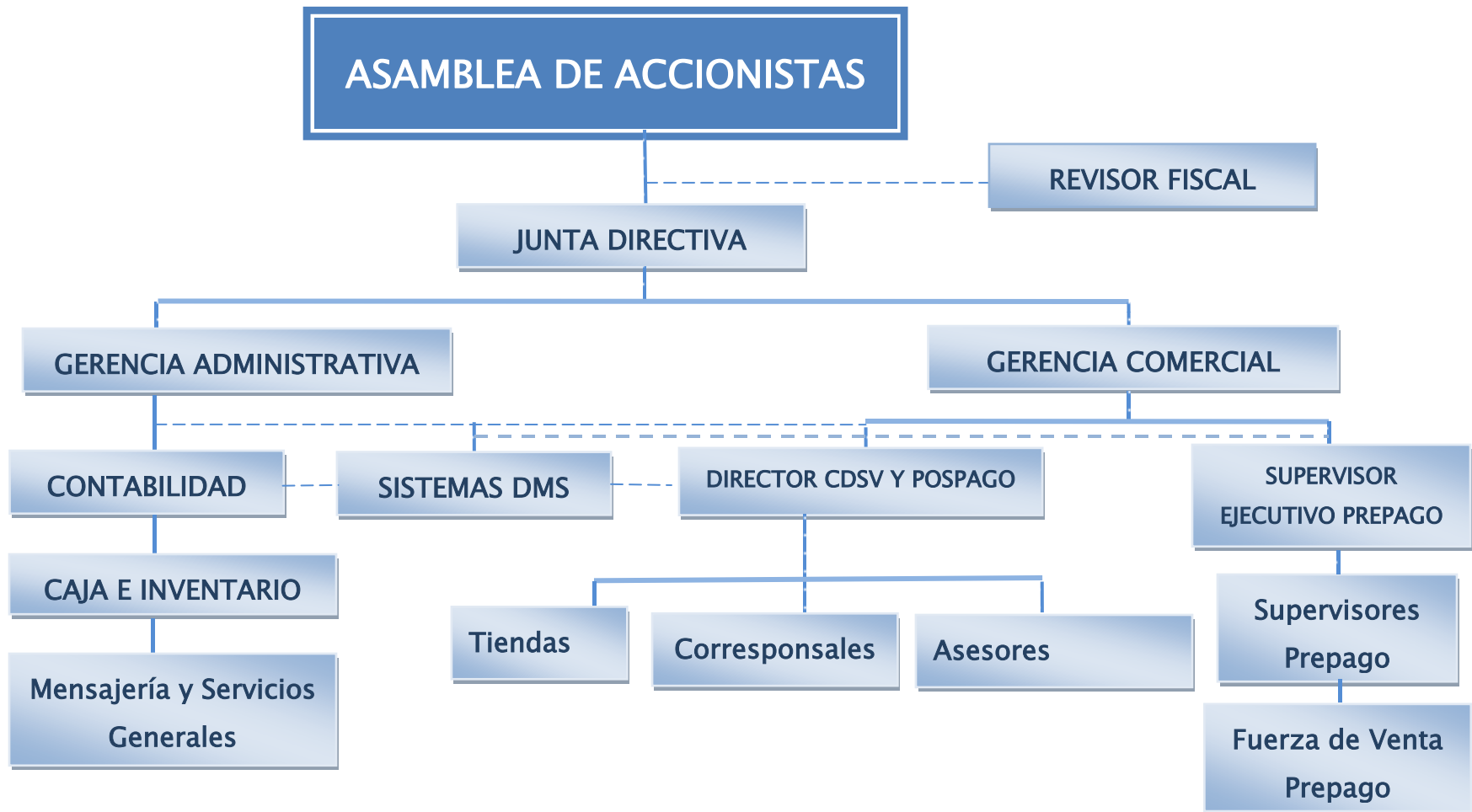
Largo Plazo	Incorporación en la Misión	Define hacia dónde quiere llegar	Define que quieren ser
NO	NO	SI	SI
Tiene en cuenta el entorno	Tiene en cuenta la tecnología	Tienen en cuenta los recursos	Tienen en cuenta la competencia
SI	SI	SI	NO

Fuente: Análisis desarrollado por los investigadores del proyecto.

Según el análisis realizado, la Visión de la empresa cumple con cinco (5) de los ocho (8) componentes, es decir con el 62,5%.

Su estructura jerárquica es de tipo horizontal, donde el crecimiento se da cuando se producen a un mismo nivel de los ya establecidos, como se muestra a continuación.

08. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.



Fuente: Gerencia Administrativa de la empresa.

Teniendo en cuenta el análisis realizado a la Misión y Visión de la empresa, se determina que es necesario, realizar una propuesta llevando a cabo reajustes que permitan cumplir con el 100% de los elementos trazados en el Modelo General de la Administración Estratégica, con el fin de lograr mejores lineamientos a largo plazo.

El talento humano de una empresa, es también, al igual que la misión y la visión, de vital importancia. Una buena estrategia obliga a las empresas a mejorar continuamente la fuente de los recursos de conocimientos, para tal motivo los líderes deben tener presente que invertir en el desarrollo de los recursos humanos es el tipo de inversión que realmente ofrece el potencial de rendimientos y un incremento en la productividad (Fairbankas, 1999).

Se considera, entonces, que el desempeño del recurso humano incide de manera significativa en el desarrollo de los procesos productivos. Por tal razón mantener un ambiente laboral satisfactorio y al personal en óptimas condiciones, es indispensable para que desarrollen sus labores de la mejor manera posible, esto se ve reflejado en un producto final de calidad y en la satisfacción de las expectativas de los clientes.

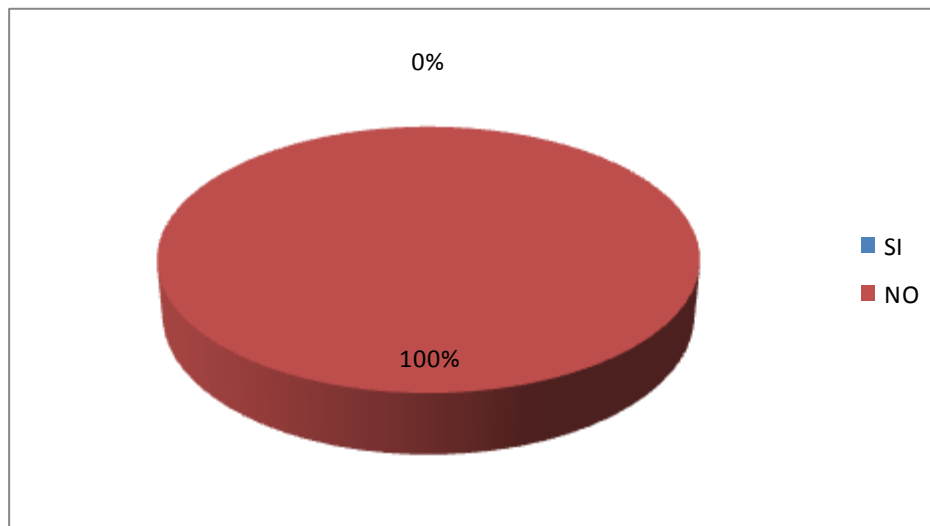
La empresa, en estudio, cuenta con una nómina de ochenta y cinco (85) personas, distribuidas en los cargos de Gerente Administrativo, Comercial, Mensajero y Servicios Generales, Contabilidad, Caja e Inventarios, Coordinadores Administrativos, Sistema y Base de Información, Recepción, Supervisores, Asesores Comerciales Prepago Cartagena, Asesores Comerciales Prepago Poblacionales, Directora CDVS, Tiendas, Corresponsales, Postpago y VAS y Asesor Externo.

Con el fin de establecer la distribución de cargos y las funciones en cada puesto de trabajo, se dio aplicación a una encuesta que además de permitir identificar las falencias o ausencia en la determinación de las funciones y responsabilidades de cada cargo, contribuirá a facilitar la estructuración del Manual de Funciones y Procedimientos.

0.9. ENCUESTAS

¿Cree usted que la empresa cuenta con procesos de Planeación, como herramienta para el cambio y mejoramiento, que permita una mejor estructura organizativa, y clima organizacional (ambiente de trabajo)?

Gráfica 1. Planeación



Fuente: Autores del proyecto basados en resultado de la encuesta.

Según análisis, de la información base (talento humano de la empresa), el 100%, señala que no cuentan con una planificación explícita de ninguna clase, donde se encuentren incluidas la misión, visión, políticas, objetivos, programas y procedimientos, que regulen la administración del personal dentro de la Empresa. Los trabajadores desconocen los objetivos de la empresa, así como también las metas que deben trazarse para su logro (representar los productos Tigo con la más alta calidad, comunicación total con los clientes y el cumplimiento pleno del DMSII).

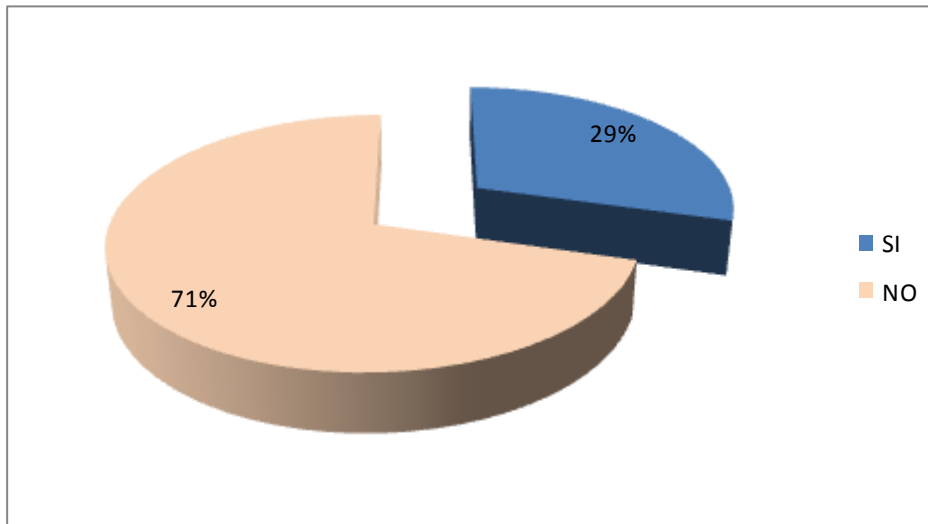
Los Directores de la Empresa, en ocasiones, asumen posiciones reactivas y no proactivas, a la hora de tomar decisiones importantes para la misma, así como también, frecuentemente existen enfrentamientos de poder entre sus directivos, por no tener

definidas sus funciones y emitirse diferentes órdenes, que en ocasiones difieren una de otra, ocasionando con esto un desequilibrio en el talento humano de la Empresa, al no saber, cuál de éstas deben obedecer.

¿Considera, se ejerce a cabalidad, las funciones asignadas por la Empresa, en cada uno de los cargos?

De acuerdo al criterio del 71% de los empleados, las descripciones y especificaciones de los cargos, no son claras, lo que les permite, en algunas ocasiones, no cumplir sus funciones, debido a que no se encuentran cabalmente capacitados para ejercer su trabajo y son conscientes de la necesidad de contar con un documento donde éstas se encuentren especificadas. Además de ello se debe contar con un programa de inducción al cargo para que se den a conocer tanto las funciones como los principios de la empresa.

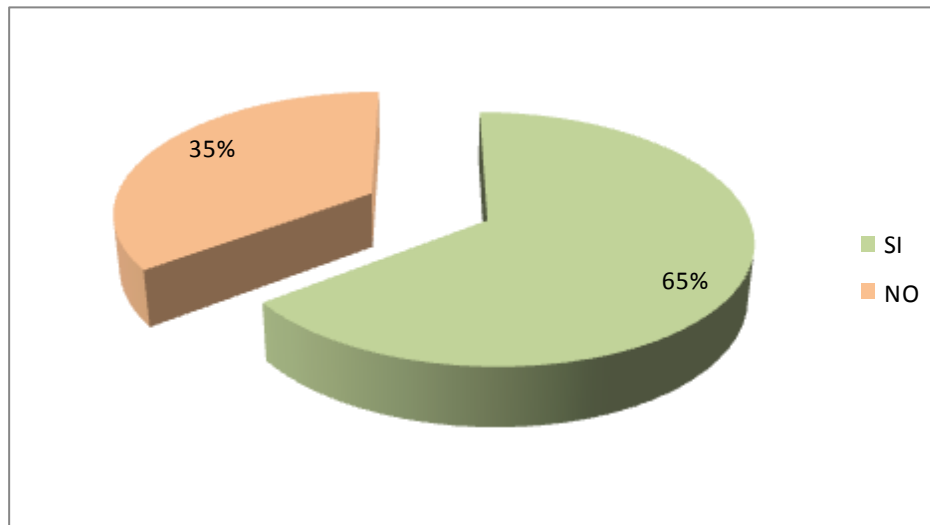
Gráfica 2. Descripción y especificación de cargos.



Fuente: Autores del proyecto basados en resultado de la encuesta.

¿Considera, que se encuentra capacitado para ejercer su cargo o cree que aún necesita que la empresa le apoye con capacitaciones, talleres, cursos, seminarios, los cuales contribuirían al mejoramiento de sus funciones?

Gráfica 3. Capacitación

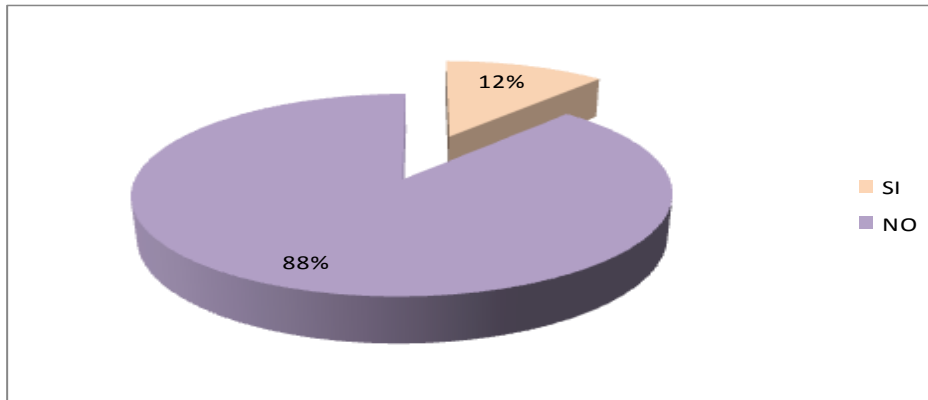


Fuente: Autores del proyecto basados en resultado de la encuesta.

El 65% del personal que labora en la Empresa, considera que aunque se encuentren capacitados, por la experiencia y el tiempo que llevan ejerciendo el mismo cargo, necesitan que la empresa promueva capacitación al talento humano, que le permita ser cada día más competitivos. No obstante existe un 35%, que considera no sentirse capacitado debido a la dualidad de funciones, lo que no se encuentra acorde con el cargo para el cual fueron seleccionados, además de ello, ante la duplicidad de las órdenes, en ocasiones sienten que no están respondiendo como se debiera, a sus responsabilidades.

¿Cree que existe claridad en las descripciones y especificaciones de los cargos, con los que actualmente cuenta la Empresa?

Gráfica 4. Descripción y especificaciones de cargos

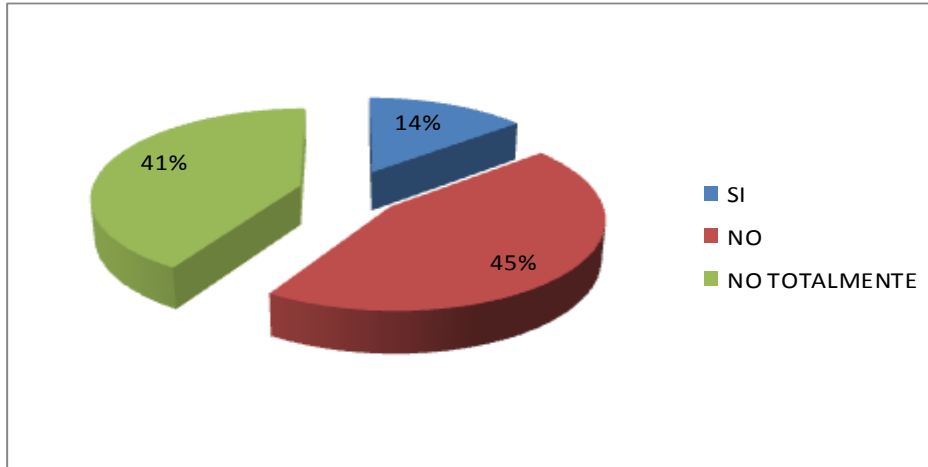


Fuente: Autores del proyecto basados en resultado de la encuesta.

El 88% del talento humano, de la Empresa, considera que no existe claridad en las descripciones y especificaciones de los cargos, la empresa no cuenta con una estructura jerárquica definida, un manual de funciones, que le permita al responsable de un determinado cargo saber cuáles son sus funciones, a quién deben rendir informes, quién supervisa el cargo, etc., lo que ocasiona que mucha veces se evadan responsabilidades y se de una dualidad en las funciones.

¿Considera usted posee el perfil para el buen desempeño del cargo?

Gráfica 5. Perfil del cargo

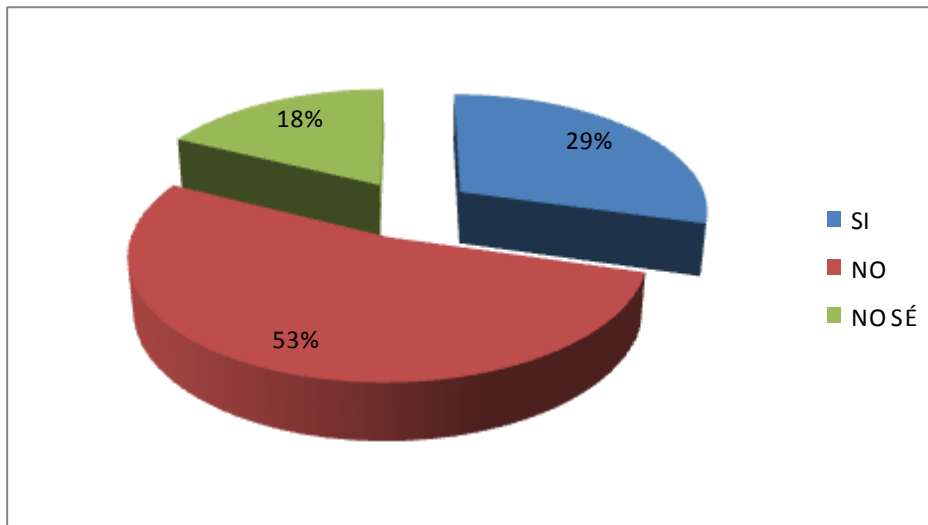


Fuente: Autores del proyecto basados en resultado de la encuesta.

En lo referente al perfil del cargo, el 14% del talento humano de la empresa, en estudio, considera que su perfil coincide con el requerido por la empresa, sin embargo existe un 45% que piensa no cumple con este perfil, dado que cada día los requerimientos son mayores y se le asignan más funciones al cargo. El 41%, opina que debido a lo anterior, podría decirse, no poseen totalmente el perfil, dado que no saben con certeza cuáles son las funciones del cargo, debido a la ausencia de un manual de funciones.

¿Asume usted, que sí responde positivamente a las responsabilidades que le fueron asignadas dentro del cargo que desempeña?

Gráfica 7. Responsabilidades en el desempeño del cargo

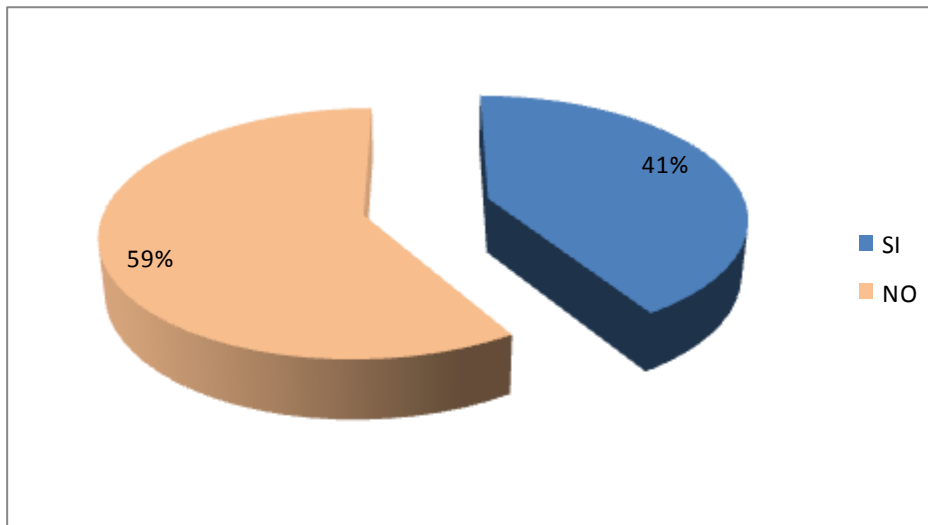


Fuente. Tabulación de encuestas.

El 53% del talento humano, de la empresa, sienten que no cumplen con las responsabilidades de su cargo, dado que a cada momento se les llama la atención por funciones que ellos consideran no les corresponde y no han sido asignadas con anterioridad. El 29%, cree sí se encuentran cumpliendo, dado que las otras funciones que les asignan en forma improvisada, es una colaboración que en un momento dado, brindan a la empresa. El otro 18%, supone que debido a los constantes cambios que se dan en las funciones que son inherentes al cargo, no saben si están cumpliendo o no, lo que deja de manifiesto la importancia de estructurar un manual de funciones, con el fin de asignar las funciones, el perfil, responsabilidades, de cada uno de los cargos.

¿Siente usted que la empresa, le está motivando para que mejore cada día el desempeño de sus funciones?

Gráfica 8. Motivación



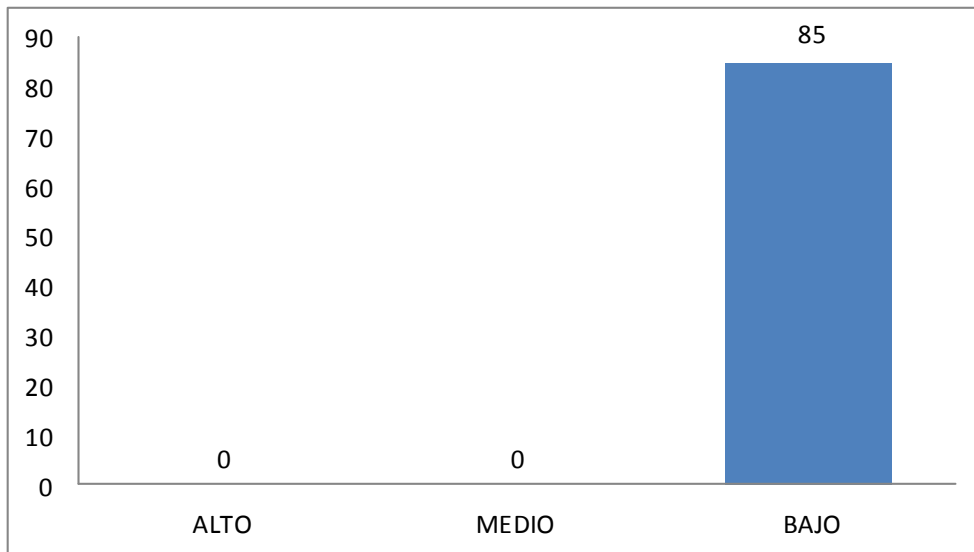
Fuente: Autores del proyecto basados en resultado de la encuesta.

El 59% de los trabajadores considera que la empresa, no posee ninguna clase de motivación para sus empleados y no tiene en cuenta otro tipo de reconocimientos, ni verbal, ni escrito, que les hagan sentir satisfechos. Sin embargo, existe un 41% que consideran si se motiva al empleado a través de las comisiones por ventas.

¿Considera usted que los niveles de rotación en la empresa son:

- ❖ Alto
- ❖ Medio
- ❖ Bajo

Gráfica 9. Rotación



Fuente: Autores del proyecto basados en resultado de la encuesta.

El nivel de rotación en la empresa es bajo, nulo, existen empleados que poseen 4 y más años en un mismo cargo, no se han establecido políticas de ascenso, que permitan al personal ascender, dentro de la misma, lo que les desmotiva.

Otro factor hallado a través de la revisión documental fue la carencia de sistemas efectivos para evaluar los procesos que allí se ejecutan, estas definiciones se hacen más notorias, porque los procesos no están estandarizados y definidos de forma clara, ocasionando de esta forma continuos retrasos en la generación de informes.

Se pudo establecer además que la empresa, no cuenta con un proceso definido para la administración de su talento humano, encontrándose además que su manejo, no es óptimo, ya que este no posee un programa para los procedimientos de selección del personal al interior de la misma, sino que ingresan por recomendaciones, dejando en un segundo plano el conocimiento básico para desempeñar el cargo, ante la falta de criterios y/o perfiles laborales, descripción de cargos y funciones, dándose incluso la ausencia de control y evaluaciones del desempeño.

Por otra parte, se manifiesta no saber identificar con exactitud cuáles el total de sus funciones, dado que se dan algunas para las cuales no fueron contratados o en su defecto no fueron anunciadas al momento de su contratación, pero debido al mismo sistema cambiante de la empresa y su continuo crecimiento ha sido necesaria su ejecución.

Igual sucede con los procedimientos en la empresa, los cuales aún no han sido establecidos y no existe una secuencia lógica de ellos, pudiendo el talento humano cambiar estos a su antojo y omitir algunos, contribuyendo con ello a que no se dé un total cumplimiento del proceso.

Como consecuencia de esto y como objetivo general de este trabajo se elaboran, los perfiles y descripciones de cada cargo basado en los resultados obtenidos, en la observación directa y el análisis ocupacional. Estableciéndose a su vez, la identificación de los procesos en la empresa y los procedimientos que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de éstos.

MANUAL DE FUNCIONES



AMCOM S. A.

PRESENTACIÓN

El presente manual se constituye en un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, ha sido elaborado técnicamente basado en los respectivos procedimientos que cada uno realiza en su cargo, sistemas, normas, que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las labores cotidianas, sin que por ello haya que interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores de la empresa, ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de sus 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 ser elaborados, 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 coordinadores de departamentos para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

El manual de funciones y competencias permitirá establecer las condiciones para compartir el mismo objeto de servicio cuya finalidad es el desarrollo de contratos de agenciamiento comercial para la distribución de productos y servicios de telefonía móvil celular de la más alta calidad que superen las expectativas de clientes y usuarios, generando valor agregado para nuestros accionistas, beneficios y elevado nivel de vida a nuestros trabajadores y tratando justa y profesionalmente a nuestro representado Colombia Móvil S.A. – TIGO.

Este Manual de Funciones y Competencias, se elabora en base a la normatividad estatutaria, reglamentaria y organizacional vigente, el cual se convierte en un documento de consulta permanente para orientar a todo el personal de la empresa en

cuanto a la descripción general de cada cargo, contenida en la identificación, el resumen del cargo, descripción de funciones y perfil requerido por los puestos de trabajo para su adecuado desempeño.

OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este manual es servir de apoyo y orientación para establecer los perfiles que permitan realizar la selección y contratación, promover actividades de formación y evaluar el desempeño y competencias del personal, al permitir que se cuente con una fuente escrita de consulta autorizada y concreta sobre nivel, dependencia, jefe inmediato, resumen del cargo, funciones, perfil requerido y competencias exigidas para el desempeño de cada una de los cargos establecidos por AMCOM S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Servir como instrumento básico para la racionalización de funciones y descripción de puestos.
- Permitir ahorrar tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo y evitando de esta manera la repetición de instrucciones.
- Delimitar las funciones que deben cumplir los cargos.
- Utilizarlo como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando así la adaptación a su nuevo trabajo.
- Proporcionar información a los trabajadores sobre sus actividades, ubicación dentro de la estructura general de la organización y de la línea de autoridad.
- Colaborar para la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal, proporcionando una uniformidad en el trabajo.
- Fomentar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Garantizar que todos los cargos de la planta de personal de la Empresa cuenten con funciones y requisitos específicos que contribuyan al cumplimiento de la misión y objetivos de la misma.
- Facilitar el ejercicio del autocontrol.

- Establecer y precisar de manera clara y formal la razón de ser de cada empleo y, determinar sus funciones y competencias.
- Especificar los requerimientos de los empleos en términos de conocimientos, experiencia y competencias, como medio para orientar la búsqueda y selección de personal con los perfiles adecuados para ocuparlo.
- Instrumentar la marcha de procesos administrativos tales como: selección de personal, inducción de nuevos trabajadores, capacitación y entrenamiento en los puestos de trabajo y evaluación del desempeño.
- Generar en los trabajadores el compromiso con el desempeño eficiente de los empleos, entregándoles la información básica sobre los mismos.
- Aumentar la efectividad de los trabajadores de la Empresa a través del conocimiento de las funciones propias del cargo.

ALCANCE

El Manual describe las principales funciones de la empresa, en la medida en que éstas son convergentes y se agrupan en órganos a los cuales se les dé una denominación apropiada.

El alcance del manual es a todos los niveles y para todos los cargos de la Empresa.

APROBACIÓN

Siendo el objetivo de este manual mejorar la organización de la empresa; su aplicación será integral para permitir el desarrollo de la misma.

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

La Gerencia General de AMCOM S.A. designará al órgano responsable de su aplicación, la coordinación y control de la misma, previa adecuación, en la empresa.

A nivel de Comité de Gerencia se deben evaluar los resultados que se vayan logrando con su aplicación a fin de orientar la optimización de su diseño en función a los objetivos empresariales

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Toda actualización al presente Manual, deberá surtir el siguiente procedimiento:


- La Dependencia interesada en mejorar el procedimiento, evalúa las actividades que lo componen, identifica la situación problemática y sustenta la necesidad de mejorarlo.
- Se realizan las pruebas de las acciones de mejoramiento y se respalda su viabilidad, mediante documento escrito.
- Con la justificación anterior solicita el trámite de la actualización.
- La Dirección emite su concepto y ordena la actualización solicitada.
- Se estandarizan las actividades, los procedimientos y los procesos.
- Se comunica el cambio introducido en el Manual, a todas las dependencias de la Empresa.

DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA

Directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente Administrativo • Gerente Comercial 	Son los cargos que formulan y plantean políticas organizacionales, planes, programas y proyectos que mejoren el servicio comercial de la Empresa.
Asesor	<ul style="list-style-type: none"> • Contador • Coordinador Administrativo 	Son cargos cuyas funciones consisten en asistir al nivel directivo, en la formulación de políticas, planes corporativos.
Profesional y/o Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Operador DMS • Supervisor • Asistente Caja e Inventario • Cajero 	Son los cargos especializados que ejecutan o aplican sus conocimientos como aporte a la dependencia, facilitando los procesos y/o procedimientos de la misma.
Asistencial	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor de Ventas • Asesor de servicios • Asesor Servicios Líder • Vendedor Promotor • Ejecutivo de Ventas 	Son los cargos que ofrecen asistencia a las dependencias asignadas, y que apoyan los procesos administrativos dados por los niveles superiores.
Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Generales 	Son los cargos que se caracterizan por actividades manuales o tareas de simple ejecución dentro de la Institución.

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la organización y comprometerse para que se alcancen esos objetivos
Ética	Sentir y obrar consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector u organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar, y la empresa así lo desea y lo comprende.
Calidad de Trabajo	Realizar trabajos con excelencia, aportándoles valor agregado, implica tener amplio conocimiento de los temas del área de la cual se es responsable; comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para la organización. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio); compartir el conocimiento profesional y la experiencia; apoyarse en los hechos y en la razón (equilibrio); demostrar constantemente interés por aprender
Integridad	Obrar con rectitud y probidad. Es actuar en consonancia con lo que se considera correcto, es decir, las acciones son coherentes con lo que se dice. Incluye la capacidad de comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Ser confiable y honrado.
Orientación a los resultados	Todos los esfuerzos deben encaminarse al logro de los resultados esperados. Los resultados deben ser de alta calidad y superar las expectativas de la organización.
Colaboración	Capacidad de trabajar con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que debe interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal. Estar dispuesto a colaborar con las diferentes áreas de la organización para alcanzar los objetivos propuestos.
Trabajo en equipo	Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición más amplia, es un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos, priman los intereses del equipo sobre los intereses particulares de los miembros.
Preocupación por el orden y la claridad	Preocupación continúa por comprobar y controlar el trabajo y la información. En contabilidad es importante que se trabaje con orden y que haya claridad en todo lo que se hace, que cualquier persona pueda interpretar correctamente una operación.
Adaptabilidad al cambio	Estar dispuesto a comprender y apreciar perspectivas diferentes u opuestas, para adaptarse a situaciones cambiantes y aceptar modificaciones del contexto y de la competencia, en la propia organización y en la del cliente.
Responsabilidad Personal	Capacidad de cumplir con las obligaciones. Mejora los resultados positivos de los profesionales motivados por el nivel de contribución y control que pueden brindar personalmente a la compañía. Las competencias del conocimiento se relacionan y potencian mutuamente. Esta competencia se relaciona con ``Apoyo a los compañeros y con ``Autodirección basada en el valor``. Los integrantes de organizaciones que valoran estas competencias incrementan su responsabilidad personal como consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, lo que agrega valor a la empresa y al ellos mismos.

 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Gerente Administrativo		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Gerente Administrativo
DEPARTAMENTO	Administración
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Junta Directiva
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Planear, organizar, dirigir, comunicar y controlar el proceso administrativo de AGENCIA MUNDIAL DE COMUNICACIONES S. A. Teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos empresariales de corto, mediano y largo plazo, para satisfacer las necesidades de clientes, empleados, del negocio en general y la obtención de utilidades para los accionistas</p>	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Economista, Administrador de Empresas, Contador Público o carreras afines
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	Soltero
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	5 años mínimo en cargos similares
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Habilidad para el manejo de procesos administrativos. Conocimientos y manejo de Office, especialmente con destrezas en Excel, Powerpoint, Outlook, Access. Facilidad de expresión y habilidad para interactuar con los diferentes departamentos organizacionales. Conocimientos básicos contables y tributarios
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Conocimientos de normas generales de seguridad y de implementos de protección personal. Manejo de quejas y reclamos
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto


FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Representar legalmente la empresa	Manteniéndose actualizado con las normas legales nacionales y los estatutos de la empresa	Se busca mantener que la empresa cumpla a cabalidad con las normas exigidas por la nación y que se cumplan a cabalidad los estatutos internos, para así cumplir con los objetivos empresariales.	X							
Formular y ejecutar los planes y objetivos de la compañía	Analizando cada una de las situaciones presentes en la compañía, para trazar las metas y planes tendientes al mejoramiento continuo que haga posible el logro de los objetivos.	Se busca que la empresa crezca a nivel interno y externo, con eficiencia, eficacia y economía ayudando a una mejor calidad de vida de sus empleados y la sociedad en general.	X							
Planificar y supervisar todas las actividades de la sociedad tendientes al logro del cumplimiento de la misión, visión y objetivos empresariales.	Llevando un registro contable y control de todas las operaciones de la empresa, y evaluando sistemáticamente cada uno de los logros obtenidos en el cumplimiento de las metas trazadas.	Para identificar si se están cumpliendo a cabalidad con los objetivos empresariales, y si las actividades están que se están implementando están dando los resultados esperados.		X						
Aprobar conjuntamente con el Gerente Comercial, los objetivos, planes y programas de comercialización y cumplimiento del contrato de agenciamiento comercial a corto, mediano y largo plazo.	Realizar reuniones con el Gerente Comercial, para analizar cuáles son las mejores políticas y objetivos, para implementar las mejores estrategias comerciales para que la empresa logre cumplir con las metas propuestas.	Para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos empresariales y comerciales se tienen que identificar los mejores planes de comercialización y poner en marcha las mejores estrategias para así lograr el logro de objetivos.		X						
Evaluar la ejecución de los presupuestos frente a las metas fijadas y poner en práctica políticas de mejoras de ser necesario.	Determinar las ventas mensuales a través del presupuesto, teniendo en cuenta las ventas de los periodos anteriores.	Para determinar si las políticas trazadas para la mejora de las ventas están dando los resultados esperados.				X				

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Efectuar y mantenerse al tanto mediante mediciones sectoriales de las variaciones del mercado y aprobar conjuntamente con el Gerente Comercial las acciones tendientes a brindarle las correcciones necesarias para hacer sostenible el negocio.	Analizar conjuntamente con el Gerente Comercial las variaciones del mercado y como se encuentra ubicada la empresa respecto a la competencia y determinar las mejores políticas para hacer a la empresa más competitiva a nivel del mercado.	Este estudio es de vital importancia para determinar en qué lugar se encuentra la empresa en el mercado, y para analizar si está satisfaciendo las necesidades de los clientes.		X						
Ordenar el gasto de la sociedad.	Determinar cuáles son los gastos de la empresa en un periodo determinado con base a un estudio histórico de los mismos.	Esto se hace para reducir los gastos innecesarios para que la empresa genere más utilidad.		X						
Ordenar y aprobar el plan de inversiones de la sociedad.	Para aprobar una inversión se debe hacer un riguroso estudio para determinar cuál es la más rentable y necesaria para la empresa.	Hacer en un estudio de las inversiones que la empresa realizara, con el objetivo de escoger la más adecuada tanto en el presupuesto como en la generación de beneficio.		X						
Aprobar y firmar los estados financieros de la sociedad y exigir su emisión con periodicidad mínima mensual.	Se reúne con el contador para determinar cómo se encuentra la situación financiera de la empresa, y firma los estados financieros.	La emisión de estados se hace para que los usuarios internos y externos conozcan cómo se encuentra la situación financiera de la empresa y con esta información tomar las mejores decisiones para el bienestar la misma.		X						
Aprobar con autoridad la estructura orgánica y dotación de personal, remuneración, designación, despido, transferencia y ascenso del personal de toda la organización.	El Gerente Administrativo es la persona que se encarga de analizar las acciones del personal de trabajo y hace un análisis de que empleado es el que está cumpliendo debidamente con sus responsabilidades.	Este análisis se hace para escoger el personal idóneo y con el perfil adecuado para cumplir con las funciones de cada puesto del trabajo para que la empresa realice sus operaciones de forma eficiente y eficaz.				X				

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Reportar a la Junta Directiva los resultados de fin de ejercicio y solicitar la aprobación de este organismo de aquellas decisiones que por los estatutos o por la costumbre así lo requieran	Después del término de cada periodo contable, el Gerente Financiero debe presentar a la Junta Directiva los resultados contables y financieros obtenidos en dicho periodo, para ver si las metas se están cumpliendo a cabalidad.	Estos resultados se presentan para determinar si la empresa está cumpliendo con los objetivos y si la situación financiera es la más adecuada para competir en el mercado de las telecomunicaciones.				X				
RESPONSABILIDADES										
Representar legalmente a la sociedad			X							
Formular y ejecutar los planes y objetivos de la compañía			X							
Planificar y supervisar todas las actividades de la sociedad tendientes al logro del cumplimiento de la misión, visión y objetivos empresariales.				X						
Aprobar conjuntamente con el Gerente Comercial, los objetivos, planes y programas de comercialización y cumplimiento del contrato de agenciamiento comercial a corto, mediano y largo plazo				X						
Evaluar la ejecución de los presupuestos frente a las metas fijadas y poner en práctica políticas de mejoras de ser necesario.					X					
Efectuar y mantenerse al tanto mediante mediciones sectoriales de las variaciones del mercado y aprobar conjuntamente con el Gerente Comercial las acciones tendientes a brindarle las correcciones necesarias para hacer sostenible el negocio.					X					
Ordenar el gasto de la sociedad.					X					
Ordenar y aprobar el plan de inversiones de la sociedad.					X					
Aprobar y firmar los estados financieros de la sociedad y exigir su emisión con periodicidad mínima mensual.					X					
Aprobar con autoridad la estructura orgánica y dotación de personal, remuneración, designación, despido, transferencia y ascenso del personal de toda la organización					X					
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
Contador										
Coordinador Administrativo										
Cajeros										
Asistente de Caja										
Asistente de Inventarios										
Mensajería y Servicios Especiales										
	SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:									
Junta Directiva										
	SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:									
N/A										
	REPORTA DIRECTAMENTE A:									
Junta Directiva										
	REPORTA INDIRECTAMENTE A:									
N/A										
	RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:									
Colombia Móvil										
	RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:									
Colombia Móvil										
INTERACTUACIÓN INTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?					¿FRECUENCIA?			
Contabilidad	Revisión y autorización de egreso de equipos.	Revisa los egresos y autoriza.					Cada dos días			
Jefe de Caja e Inventarios	Para coordinar la entrega de productos	Se verifica como se van entregar los productos					Todos los días			
Recepcionista	Entrega de planes	Se le entrega los planes para que en tule					Diaria			

INTERACTUACION EXTERNA			
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?
Colombia Móvil	Para entregar información financiera de la empresa a su representado en Colombia.	Se envía un correo para que revise las ventas, y en donde se envían los Estados Financieros.	Todos los días
ASPECTOS EN LOS CUÁLES TOMA DECISIONES			
En todas			
CONDICIONES FÍSICAS			
	BUENO	REGULAR	MALO
Clima	X		
Protección	X		
Iluminación	X		
Ergonómicos	X		
Comunicacionales	X		
CONDICIONES AMBIENTALES			
	BUENO	REGULAR	MALO
Sonido	X		
Espacio	X		
Distribución	X		
Contaminación	X		
RIESGOS			
	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades			X
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas			X
Caída de equipos			X
Infecciones			X
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Coordinadora Administrativa Directa De La Fuerza De Venta		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Coordinadora Administrativa Directa de la fuerza de Venta
DEPARTAMENTO	Administración
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
Coordinar a la fuerza de venta directa en materia de inventarios, pagos y asistencia diaria.	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Tecnóloga en carreras administrativas y/o afines
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	Soltero
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Habilidad para el manejo de procesos administrativos. Conocimientos y manejo de Office, especialmente con destrezas en Excel, PowerPoint, Outlook, Access. Facilidad de expresión y habilidad para interactuar con los clientes.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Conocimientos de mercadeo. Manejo de quejas y reclamos
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Realiza convocatorias para la selección del personal.	Utilizando inicialmente el talento humano disponible en la empresa y/o recomendados por los mismos, si la convocatoria no se supe con el talento humano de la empresa o sus recomendados se publican avisos en prensa o se acude a bolsas de empleo	Contar con un talento humano competente								X
Proceso de contratación de agenciamiento comercial de la fuerza de venta directa.	Cubriendo la solicitud de agenciamiento de los clientes, después de un estudio, donde se da cumplimiento a requerimientos	Establecer un contrato con normas de cumplimiento				X				
Manejo del inventario diario de la fuerza de venta directa	Estableciendo un stock mínimo y máximo de productos	Mantener los stock en la empresa		X						
Control de la asistencia diaria de la fuerza de venta directa.	Mediante procesos de monitoreo	Contar con la fuerza de ventas necesarias para cubrir la demanda	X							
Elabora informes de asistencia, ventas y pagos de la fuerza de venta directa.	Basado en la información recolectada	Mantener una información veraz y oportuna	X							
Presta soporte al área contable.	A través de los informes de ventas y pagos	Cumplir con los requerimientos contables y hacer entrega de los soportes de ingresos, egresos		X						
RESPONSABILIDADES										
Programar la fuerza de venta por zona			X							
Suplir las ventas y/o ausencias temporales de ésta			X							
Velar por el buen funcionamiento de la fuerza de ventas			X							
Ejercer control de asistencia de la fuerza de ventas			X							
Evaluar el cumplimiento de metas				X						
Programar barrido de zonas						X				
Establecer contacto con nuevos clientes						X				
Abrir nuevos mercados						X				
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
Asesores comerciales										
Asistente de Inventarios										
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:										
Gerente Administrativo y Gerente Comercial										
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:										
Junta Directiva										
REPORTA DIRECTAMENTE A:										
Gerente Comercial										
REPORTA INDIRECTAMENTE A:										

N/A			
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:			
Asesores comerciales			
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:			
Agenciamiento Comercial			
INTERACTUACIÓN INTERNA			
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?
Gerente Administrativo	Establecer estrategias	Mediante el análisis de resultados	Semanalmente
Gerente Comercial	Establecer estrategias	Mediante el análisis de resultados	Semanalmente
Contabilidad	Entrega y soporte de ventas	Mediante factura	Diariamente
Jefe de Caja e Inventarios	Establecer y revisar el stock de productos	Verificación de inventarios	Todos los días
Recepcionista	Entrega de planes	Se le entrega los planes para que en tute	Diaria
Asesores Comerciales	Coordinar zona de ventas y recibir informe de ventas	Mediante reuniones y talleres y entrega de informes y soportes por parte de los Asesores	Diariamente
INTERACTUACIÓN EXTERNA			
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?
Colombia Móvil	Para entregar información financiera de la empresa a su representado en Colombia.	Se envía un correo para que revise las ventas, y en donde se envían los Estados Financieros.	Todos los días
ASPECTOS EN LOS CUÁLES TOMA DECISIONES			
En todas			
CONDICIONES FÍSICAS			
	BUENO	REGULAR	MALO
Clima	X		
Protección	X		
Iluminación	X		
Ergonómicos	X		
Comunicacionales	X		
CONDICIONES AMBIENTALES			
	BUENO	REGULAR	MALO
Sonido		X	
Espacio		X	
Distribución		X	
Contaminación		X	
RIESGOS			
	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades			X
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas	X		
Caída de equipos			X
Infecciones			X
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Contador		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Contador
DEPARTAMENTO	Contabilidad
ÁREA	Administración
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
Clasificar, registrar, analizar, interpretar y emitir la información contable en forma correcta y oportuna, verificando el cumplimiento de los principios contables generalmente aceptados en Colombia y de las normas tributarias.	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Contador Público
EDAD	20 a 40 años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Conocimientos contables, estadísticas,
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Manejo de software contable, manejo de Ms Office, énfasis en Excel.
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Media
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Baja
Adaptabilidad al cambio	Media
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto
Mercadeo	Medio
Liderazgo	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Realizar el control de inventario diariamente, para la elaboración de pedidos de las diferentes referencias.	Conectado directamente a través del software a inventarios	Con el fin de mantener el stock de los productos de acuerdo a lo establecido	X							
Procesar, analizar y registrar la información contable y financiera de la compañía.	A través de los soportes de ingresos y egresos	Mantener una información contable actualizada, veraz que facilite la toma de decisiones	X							
Realizar los registros de las facturas de los clientes.	Mediante la facturación de ventas	Mantener al día el estado de cuenta de cada uno de los clientes, analizar los productos de mayor rotación	X							
Revisar y causar las facturas de proveedores y conciliación de cuentas con los mismos.	Mediante factura en físico y estado actual de cuenta con proveedores	Factura y estado de cuenta proveedor	X	X	X					
Elaborar notas contables y causar cuentas por pagar.	Brindar los elementos necesarios que faciliten la comprensión de los estados financieros con el fin de que estos sean de mayor utilidad	Basado en las políticas de cartera, los métodos de provisión, la razón de su aplicación, los sistemas de inventarios utilizados, los métodos de valuación				X				
Elaborar, causar y pagar la nómina de los diferentes departamentos.	Basado en los salarios del talento humano y las prestaciones y parafiscales	Mantener a la empresa a paz y salvo con su talento humano y dar cumplimiento a normas laborales	X							
Liquidar y presentar las declaraciones de impuestos: retención en la fuente, declaración de IVA, ICA y Renta.	Basado en las normas fiscales	Dar cumplimiento a las normas fiscales del país		X						
Expedir los certificados de retención en la fuente, IVA, ICA a los diferentes proveedores.	Basado en las normas fiscales	Dar cumplimiento a las normas fiscales del país		X		X				
Realizar conciliaciones bancarias.	A través de la confrontación y conciliación de los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario	Base de datos de la empresa e información registrada por bancos en el extracto bancario				X				
Revisar la información para la elaboración y firma de los estados financieros	Teniendo como base las facturas de compra y ventas y demás	Mediante una revisión cuidadosa y minuciosa				X			X	X

	documentos																				
Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.	Basado en los conocimientos contables y las normas de contabilidad vigentes	Mantener una información veraz y eficiente para la toma de decisiones	X				X														
Presentar los informes que requieran la Junta Directiva y el Gerente Administrativo en temas de su competencia.	Basado en los conocimientos contables y las normas de contabilidad vigentes	Mantener una información veraz y eficiente para la toma de decisiones																	X		
Realizar liquidación de comisiones prepago y postpago, de PDAS, FDV, tiendas y corresponsales.	Basado en el estado de ventas individual	Cumplir con lo establecido en el contrato de trabajo con el talento humano			X																
Elaboración de contratos de trabajo y afiliaciones del personal a la seguridad social.	Teniendo en cuenta las normas laborales, la tabla de salarios establecidas, el manual de funciones y procedimientos	Establecer una relación laboral justa y con el cumplimiento de las normas																			
RESPONSABILIDADES																					
Mantener la información contable al día													X								
Evaluar el rendimiento y productividad de la empresa													X								
Que la contabilidad de la empresa sea llevada en forma debida, basado en los principios de contabilidad														X							
Entregar una información contable clara, oportuna, completa y refleje la realidad económica de la empresa.													X								
Es el directo responsable de la información contable															X						
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN																					
Auxiliar contable																					
Cajero																					
Jefe de Inventarios																					
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:																					
Gerente Administrativo y Comercial																					
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:																					
Junta Directiva																					
REPORTA DIRECTAMENTE A:																					
Gerente Administrativo																					
REPORTA INDIRECTAMENTE A:																					
N/A																					
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:																					
Auxiliar Contable																					
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:																					
Caja, Facturación, Compras																					
INTERACTUACIÓN INTERNA																					
¿CON QUIÉN?					¿PARA QUÉ?					¿CÓMO?					¿FRECUENCIA?						
Auxiliar Contable					Recibir digitación de información contable y soportes					Mediante la información contable digitalizada					Mensualmente						
Gerente Administrativo					Entrega y revisión de información contable					Mediante estados financieros de la empresa					Mensualmente						
Gerente Comercial					Aclarar dudas si las hay sobre soportes de ventas y compras					Mediante facturas, soportes de ingresos y egresos					Mensualmente o cuando la necesidad lo amerite						
Jefe de Cajas e inventarios					Aclarar dudas si las hay sobre soportes de ventas y compras					Mediante facturas, soportes de ingresos y egresos					Mensualmente o cuando la necesidad lo amerite						
INTERACTUACION EXTERNA																					
¿CON QUIÉN?					¿PARA QUÉ?					¿CÓMO?					¿FRECUENCIA?						
Bancos					Retirar los extractos y aclarar dudas que surjan de éstos					Mediante comunicación directa					Cuando la necesidad así lo requiera						

ASPECTOS EN LOS CUÁLES TOMA DECISIONES			
Pago de nóminas – Descuentos autorizados al talento humano -			
CONDICIONES FÍSICAS			
	BUENO	REGULAR	MALO
Clima	X		
Protección	X		
Iluminación	X		
Ergonómicos		X	
Comunicacionales	X		
CONDICIONES AMBIENTALES			
	BUENO	REGULAR	MALO
Sonido	X		
Espacio	X		
Distribución	X		
Contaminación	X		
RIESGOS			
	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades			X
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos	X		
Caídas		X	X
Caída de equipos			X
Infecciones			X
Radiaciones			X


ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Auxiliar Contable
DEPARTAMENTO	Contabilidad
ÁREA	Administración
JEFE INMEDIATO	Contador
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
Clasificar y registrar la información contable en forma correcta y oportuna, verificando el cumplimiento de la legislación vigente y los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Técnico en Contabilidad o Contabilidad Sistematizada
EDAD	20 a 40 años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Contables básicos – software contable
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Manejo de software contable, manejo de Ms Office, énfasis en Excel.
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Media
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Media
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Baja
Adaptabilidad al cambio	Baja
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto
Mercadeo	Medio
Liderazgo	Medio

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Revisión de caja diariamente verificando que los soportes suministrados cuadren con la venta del día.	Verificando los soportes de ventas	Verificar que los soportes estén acordes con las ventas				X				
Revisión de las consignaciones que son reportadas diariamente en extractos bancarios.	A través de la revisión de los extractos bancarios	Para realizar el cuadro de los estados financieros de la empresa				X				
Expedición de egresos en cheques y efectivo.	Mediante la autorización del Gerente Administrativo	Cancelar cuentas por pagar				X				
Contabilización de las planillas de caja.	Mediante factura en físico y estado actual de cuenta con proveedores	Factura y estado de cuenta proveedor				X				
Realizar auditorías de caja e inventarios a los diferentes corresponsales, tiendas y centro de acopio.	Realizando una revisión a cajas e inventarios	Mantener una información veraz de la empresa						X		
Realizar arquezos de caja menor y caja general.	A través de los soportes de gastos	Verificar el uso de los dineros y mantener la base de caja menor				X				
Llevar el archivo del área contable en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos tanto internos como externos.	Basado en las normas contables y de archivo	Tener a la mano la información financiera de la empresa				X				
Expedir certificados laborales, cartas de contratación y de retiro.	Basado en las normas laborales y el contrato de trabajo	Dar cumplimiento a normas laborales y requerimientos del talento humano		X						
Realizar pedidos de insumos de papelería.	Diligenciando la solicitud de pedido al almacén de la empresa	Contar con las herramientas necesarias para el buen desarrollo de las funciones				X				
RESPONSABILIDADES										
Registrar la información contable			X							
Organizar la información contable de acuerdo a los principios contables			X							
De que la información contable de la empresa sea registrada acertadamente					X					
Es el directo responsable del registro de la información contable				X						
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
N/A										
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:										
Contador, Gerente Administrativo y Comercial										
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:										
Junta Directiva										
REPORTA DIRECTAMENTE A:										
Contador										
REPORTA INDIRECTAMENTE A:										
Gerente Administrativo, Comercial y Junta Directiva										
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:										
Caja, Inventarios										
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:										
Compras, Cartera										
INTERACTUACIÓN INTERNA										
¿CON QUIÉN?		¿PARA QUÉ?		¿CÓMO?			¿FRECUENCIA?			
Contador		Entregar información digitalizada y soportes.		Relación directa y entrega de informes			Mensualmente			

	Despejar dudas que surjan sobre el proceso contable		
Cajero	Solicitar soportes	Mediante comunicación directa o escrita	Mensualmente
Inventarios	Solicitar soportes	Mediante comunicación directa o escrita	Mensualmente o cuando la necesidad lo amerite
Cartera	Solicitar soportes	Mediante comunicación directa o escrita	Mensualmente o cuando la necesidad lo amerite
INTERACTUACIÓN EXTERNA			
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?
Bancos	Retirar los extractos y aclarar dudas que surjan de éstos	Mediante comunicación directa	Cuando la necesidad así lo requiera

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Cajero		
	Editado:	Versión: 01	Pág.


PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Cajero
DEPARTAMENTO	Administración
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
Garantizar las operaciones del área de caja efectuando actividades de recaudo de dineros, realización de pagos, elaboración de consignaciones, manejo de caja menor.	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Tecnólogo en Administración Financiera, Contabilidad, Administración Logística
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Habilidad para el manejo de caja, conocimientos y manejo de Ms Office, especialmente con destrezas en Excel.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Conocimientos básicos de contabilidad
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Supervisar y realizar la recepción, ingreso, organización y distribución de mercancías de propiedad de la empresa o de nuestro representado, a fin de mantener los niveles de inventario necesarios que permitan satisfacer la demanda del mercado y la prestación de un servicio de calidad	Mediante planes de monitoreo	Mantener los niveles de inventario necesarios y estipulados para satisfacer la demanda	X							
Liquidar diariamente la venta efectuada por los Asesores, Tiendas y Corresponsales.	Cubriendo la solicitud de agenciamiento de los clientes, después de un estudio, donde se da cumplimiento a requerimientos	Establecer un contrato con normas de cumplimiento				X				
Imprimir las tirillas de la liquidación las cuales deberán llevar la firma del asesor, tienda o corresponsal como conformidad a lo liquidado del día. La tirilla original es para la caja y la copia será entregada al asesor, tienda o corresponsal.	A través del software	Liquidar a asesor, tienda o corresponsal	X							
Recibir las dos consignaciones realizadas por el asesor, dinero en efectivo, comisiones o documentos de valor que soporten la venta.	Relación directa y verificación de datos y soportes	Soportar las ventas	X							
Recibir en la caja un monto máximo de efectivo de \$ 20.000 pesos por vendedor.	Mediante el proceso de recibo de efectivo en caja	Cumplir con los acuerdos establecidos	X							
Realizar conteo del dinero en efectivo recaudado y realizar la consignación a más tardar al día siguiente en horas de la mañana.	Basado en el efectivo en caja y soportes	Mantener una información veraz y oportuna, resguardar el efectivo y mantener la cuenta de Bancos al día	X							
Las Sucursales Magangué y Carmen de Bolívar deberán enviar al correo electrónico del jefe de caja todos los soportes que hagan parte para la realización del cuadro de la caja general, el envío de la información será máximo a las 9:30 a.m. sin excepción.	A través de los informes de ventas y pagos	Cumplir con los requerimientos contables y hacer entrega de los soportes de ingresos, egresos		X						
Realizar el cuadro de la caja general con la información suministrada de las cajas sucursales de Magangué y el Carmen de Bolívar y con la información obtenida del programa Móvilbox de la venta del día.	Mediante información del software	Mantener la caja cuadrada	X							
Suministra al Departamento de Contabilidad los recaudos diarios del movimiento de caja general.	Mediante oficio relacionando los debidos soportes	Mantener la contabilidad al día y con los respectivos soportes				X				
Realiza pagos de facturas en efectivo	Mediante cuenta de cobro o factura	Mantener a proveedores al día con los pagos				X				
Maneja la caja menor y realiza los reembolsos.	Mediante los debidos soportes de gastos	Para mantener disponible efectivo para compras menores			X					

Atender personal y telefónicamente a quienes soliciten información de venta o pago de comisiones (asesores, supervisores, jefes)	Trato amable, manteniéndose informado sobre los procesos e información arrojada por ventas	Lograr la satisfacción del cliente interno y externo de la empresa	X											
Realiza el ingreso de la mercancía al sistema controlador de inventario de la empresa, parametrizando marcas, referencias y precios cuando sea necesario.	Información suministrada por Colombia Móvil y fabricante de los equipos	Mantener el inventario al día, al igual que la lista de precios	X											
Asignar o modificar rutas y circuitos de acuerdo a la información suministrada por los Supervisores.	Atender a los clientes	Programación basada en la información de los supervisores de rutas y circuitos	X											
Realiza entrega de productos a los Asesores, Tiendas y Corresponsales de acuerdo al pedido sugerido por medio de su teléfono Celular o su computador.	Analizando la orden de pedido y realizando la orden de entrega	Mantener el stock de asesores, tiendas y corresponsales	X											
Registra los movimientos de entrada y salida de dinero.	Utilización de software	Mantener al día la información de caja	X											
Supervisar los niveles de existencia de inventario en cargue y bodega.	Utilización de software	Mantener al día los niveles de existencia												
Maneja inventario de equipos prepago y realiza diariamente inventario de los productos en bodega.	Utilización de software	Mantener al día los niveles de existencia												
Realiza diariamente inventario físico a los asesores previo al cuadro para corroborar que la mercancía vendida haya sido registrada en su totalidad.	Conteo de equipos y revisión de planilla de ventas diligenciada por el asesor	Controlar la venta y/o pérdida de equipos												
Sugiere al Departamento de Compras cantidades de determinados productos que se necesitan adquirir para satisfacer la demanda.	Establecimiento de stock mínimos y máximos	Mantener siempre un stock en la empresa												
Elabora informes sobre la distribución del inventario en Asesores, Tiendas y Corresponsales cuando sea requerido.	Utilización de la herramienta de Excel y soporte de entrega y recibido	Mantener la información al día y ejercer control sobre inventarios												
Crea y modifica puntos de recarga para que el PDV pueda vender recarga en línea.	Basado en comportamiento de ventas	Mantener los PDV con las recargas de acuerdo a la demanda												
Maneja integralmente la plataforma MovilBox.	Capacitación	Manejo integral de la plataforma												
Asignar y enviar mercancía a las sucursales de Magangué y Carmen de Bolívar cuando lo soliciten	A través del envío por mensajería	Mantener el stock en las sucursales Magangué y Carmen de Bolívar												
Salvaguardar el dinero recaudado del día en la caja fuerte al igual que las tarjetas o cualquier documento de valor	Utilizando la caja fuerte que la empresa ha destinado para ello	Salvaguardar efectivo, tarjetas y documentos de valor												
Elaborar la facturación de los equipos vendidos a los diferentes clientes.	Mediante el diligenciamiento de la factura, características del producto y valor del mismo	Soportar la venta												
RESPONSABILIDADES														
Dinero recaudado			X											

Velar por la seguridad del inventario de la empresa	X						
Supervisar los niveles de inventarios para evitar trastornos en la distribución	X						
Asumir faltantes o pérdidas de la mercancía a cargo	X						
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN							
Asesores comerciales							
Asistente de Inventarios							
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:							
Gerente Administrativo							
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:							
Gerente Comercial							
REPORTA DIRECTAMENTE A:							
Gerente Administrativo							
REPORTA INDIRECTAMENTE A:							
N/A							
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:							
Asesores comerciales, sucursales							
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:							
Agenciamiento Comercial							
INTERACTUACIÓN INTERNA							
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?				
Gerente Administrativo	Establecer estrategias, despejar dudas	Mediante el análisis de resultados	Semanalmente				
Gerente Comercial	Establecer estrategias, entrega de informes	Mediante el análisis de resultados y ventas	Semanalmente				
Contabilidad	Entrega y soporte de ventas	Mediante factura	Diariamente				
Jefe de Caja e Inventarios	Establecer y revisar el stock de productos	Verificación de inventarios	Todos los días				
Recepcionista	Entrega de planes	Se le entrega los planes para que en tule	Diariamente				
Asesores Comerciales	Coordinar zona de ventas y recibir informe de ventas	Mediante reuniones y talleres y entrega de informes y soportes por parte de los Asesores	Diariamente				
Auxiliar de Caja	Organizar información	Contacto directo, soportes	Diariamente				
INTERACTUACIÓN EXTERNA							
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?				
Proveedores	Entrega de planes, recargas, informes, circulares	Relación directa o Asesores Comerciales	Todos los días				
ASPECTOS EN LOS CUÁLES TOMA DECISIONES							
En todas las inherentes al proceso de caja							
CONDICIONES FÍSICAS							
	BUENO	REGULAR	MALO				
Clima	X						
Protección	X						
Iluminación	X						
Ergonómicos	X						
Comunicacionales	X						
CONDICIONES AMBIENTALES							
	BUENO	REGULAR	MALO				
Sonido		X					
Espacio		X					
Distribución		X					
Contaminación		X					
RIESGOS							
	ALTO	MEDIO	NULO				
Enfermedades			X				
Estrés	X						
Quemaduras			X				
Ergonómicos		X					
Caídas	X						
Caída de equipos			X				
Infecciones			X				
Radiaciones			X				

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Asistente de Caja e Inventarios		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Asistente de Caja e Inventario
DEPARTAMENTO	Administración
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Cajero
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Apoyar en la recepción de consignaciones, dinero en efectivo y documentos de valor a fin de lograr el recaudo de los ingresos de la empresa provenientes de la venta de productos y realizar los pagos que correspondan a través de caja, así, como también apoyar en la recepción, ingreso, organización y distribución de mercancías de propiedad de la empresa o de Colombia Móvil, a fin de mantener los niveles de inventario necesarios que permitan satisfacer la demanda del mercado y la prestación de un servicio de calidad.</p>	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Tecnóloga en Contaduría
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Habilidad para el manejo de caja, conocimientos y manejo de efectivo y documentos de valor, Ms Office, especialmente con destrezas en Excel.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Inventarios, mercadeo y atención al cliente
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Liquida diariamente la venta efectuada por los Asesores, Tiendas y Corresponsales.	Basado en planilla de ventas	Mantener al día información de ventas y pagos a asesores	X							
Recibe consignaciones, dinero en efectivo, comisiones o documentos de valor que soporten la venta.	Mediante la relación directa y soportes	Entregar soporte a Contabilidad	X							
Registra los movimientos de entrada y salida de dinero.	Basado en ventas y egresos	Mantener al día la información de caja	X							
Realiza conteo del dinero en efectivo recaudado y consignación del mismo.	Relacionando las ventas y ejecutando el cuadre de caja	Contar con una información veraz	X							
Atiende personal y telefónicamente a quienes soliciten información de venta o pago de comisiones (asesores, supervisores, jefes)	Atención al cliente	Lograr la satisfacción del cliente interno y externo de la empresa.	X							
Realiza el ingreso de la mercancía al sistema controlador de inventario de la empresa, parametrizando marcas, referencias y precios cuando sea necesario.	Basado en la información de equipos, fabricantes, Colombia Móvil	Mantener una información veraz y oportuna	X							
Realiza entrega de productos a Asesores, Tiendas y Corresponsales.	Basado en orden de pedido, despacho y entrega de mercancía o productos	Cumplir con los requerimientos contables y hacer entrega de soportes	X							
Supervisar los niveles de existencia de inventario en cargue y bodega.	Revisando información del software	Mantener los stock de productos en la empresa								
Realiza diariamente inventario físico a los asesores previo al cuadre para corroborar que la mercancía vendida haya sido registrada en su totalidad.	Verificando planilla e inventario físico	Contar o controlar la pérdida de equipos								
Sugiere al Departamento de Compras cantidades de determinados productos que se necesita adquirir para satisfacer la demanda.	Basado en el inventario	Mantener el stock de productos								
Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo.	Siendo cuidadoso y aplicando proceso de las 5 "S"	Cuidar el clima organizacional de la empresa								
Rendir relación ante Sain de los equipos vendidos especificando referencia, marca, valor y plan.	A través de informes	Mantener la información al día								
Liquidación de tiendas y corresponsales en postpago.	Verificando planilla e inventario físico	Mantener al día información de ventas y pagos a corresponsales								
RESPONSABILIDADES										
Dinero recaudado			X							
Seguridad de inventario de la empresa			X							
Mantener los stock mínimos y máximos de los productos o mercancía			X							
Que no se presenten faltantes o pérdidas de mercancía a su cargo			X							
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
Asesores comerciales										
Asistente de Inventarios										
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:										
Cajero										
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:										
Gerente Administrativo										

REPORTA DIRECTAMENTE A:			
Gerente Administrativo			
REPORTA INDIRECTAMENTE A:			
Gerente Comercial			
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:			
Asesores comerciales			
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:			
Tiendas y corresponsales			
INTERACTUACIÓN INTERNA			
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?
Cajero	Para realizar los informes de ventas e inventarios	Entrega de informes y soportes	Diariamente
Contabilidad	Entrega de soportes	Basados en la relación de ventas e inventarios	Diariamente
Gerente Administrativo	Entrega de informes	Basado en la relación de ventas, ingresos y egresos	Diariamente
Gerente Comercial	Entrega de Informes	Verificación de inventarios, establecimiento de stock, relación de ingresos y egresos	Diariamente
Compras	Solicitar o sugerir abastecimiento o cubrimiento de inventario	Basado en inventario de productos	Diariamente
INTERACTUACION EXTERNA			
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?
Colombia Móvil	Para solicitar información de equipos y/o hacer requerimiento de los mismos	A través de correo electrónico y diligenciamiento de formato	Cuando se requiera
Proveedores	Mantener el stock	Mediante revisión de inventario	Cuando se requiera
ASPECTOS EN LOS CUALES TOMA DECISIONES			
N/A			
CONDICIONES FÍSICAS			
	BUENO	REGULAR	MALO
Clima	X		
Protección	X		
Iluminación	X		
Ergonómicos	X		
Comunicacionales	X		
CONDICIONES AMBIENTALES			
	BUENO	REGULAR	MALO
Sonido		X	
Espacio		X	
Distribución		X	
Contaminación		X	
RIESGOS			
	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades			X
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas	X		
Caída de equipos			X
Infecciones			X
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Recepcionista		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Recepcionista
DEPARTAMENTO	Administrativo
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
Garantizar un buen servicio al público brindando una información correcta.	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Tecnóloga en Administración, Secretariado Ejecutivo
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Femenino
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Secretariado, Manejo de MsOffice, Excel, PowerPoint
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Redacción, atención a clientes, teclado numérico
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Atender al público en general.	Atendiendo las normas de atención y satisfacción del mismo	Suministrar la información solicitada y lograr la satisfacción del cliente interno y externo de la empresa	X							
Hacer y recibir llamadas telefónicas, conectando la misma con las diferentes extensiones.	Mediante el conmutador, fax, o el computador de la empresa	Mantener una comunicación efectiva entre los clientes internos y externos	X							
Recibir correspondencia y mensajes.	Mediante el fax, computador de la empresa	Mantener una comunicación efectiva entre los clientes internos y externos	X							
Recibir planes para revisión documental.	Mediante el fax, computador de la empresa	Contar con una información veraz	X							
Entular planes para envío a Colombia Móvil.			X							
Realizar corresponsal para posterior pago.			X							
RESPONSABILIDADES										
Atender el público en general brindando una información correcta			X							
Mantener orden en la recepción			X							
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
N/A										
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:										
Gerente Administrativo										
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:										
Jefes de departamentos										
REPORTA DIRECTAMENTE A:										
Gerente Administrativo										
REPORTA INDIRECTAMENTE A:										
Gerente Comercial										
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:										
N/A										
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:										
N/A										
INTERACTUACIÓN INTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?							
Clientes Internos de la empresa	Para comunicarse y comunicarlos con otras dependencias, clientes o proveedores	Mediante las líneas de la empresa	Diariamente							
INTERACTUACIÓN EXTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?							
Clientes externos	Atender una solicitud o dar respuesta a una solicitud	Mediante las líneas telefónicas, fax o correo electrónico de la empresa	Cuando se requiera							
Proveedores	Atender una solicitud o dar respuesta a una solicitud	Mediante las líneas telefónicas, fax o correo electrónico de la empresa	Cuando se requiera							
ASPECTOS EN LOS CUÁLES TOMA DECISIONES										
N/A										
CONDICIONES FÍSICAS										
		BUENO	REGULAR			MALO				
Clima		X								
Protección		X								
Iluminación		X								

Ergonómicos	X		
Comunicacionales	X		
CONDICIONES AMBIENTALES			
	BUENO	REGULAR	MALO
Sonido		X	
Espacio		X	
Distribución		X	
Contaminación		X	
RIESGOS			
	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades			X
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas		X	
Caída de equipos			X
Infecciones			X
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Mensajero		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Mensajero
DEPARTAMENTO	Administrativo
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
Garantizar un buen servicio de mensajería de una forma organizada para que cumpla todas sus obligaciones y velar por la conservación de la sede.	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Masculino
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Redacción, atención a clientes, teclado numérico
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Conocimiento de zonas
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Medio
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Acudir a bancos para realizar consignaciones, pagos, cambio de cheques y de más actividades relacionadas con entidades bancarias.	Mediante solicitud de Gerente Administrativo, Comercial, Cajero o Contabilidad	Hacer entrega y/o recibir la correspondencia de la empresa	X							
Realizar los trámites y diligencias que le solicite el personal autorizado	Mediante solicitud ya sea verbal o escrita de personal calificado	Realizar trámites de la empresa	X							
Llevar la tula a las diferentes tiendas o corresponsales.	Hacer entrega de las tulas	Para que tiendas y corresponsales cuenten con los productos de la empresa y mantenga el inventario	X							
Estar pendiente del mantenimiento de alarma, avisos, lámparas, y de la infraestructura de la sede en general	Colaborando en el mantenimiento	Mantener en forma óptima avisos, alarmas, lámparas e infraestructura de la empresa	X							
RESPONSABILIDADES										
Cumplir correctamente con las labores encomendadas por la empresa y responder por los valores y equipos que se le entreguen			X							
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
N/A										
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:										
Gerente Administrativo										
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:										
Jefes de departamentos										
REPORTA DIRECTAMENTE A:										
Gerente Administrativo										
REPORTA INDIRECTAMENTE A:										
Gerente Administrativo										
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:										
N/A										
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:										
N/A										
INTERACTUACIÓN INTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?							
Cajero	Para hacer entrega de la correspondencia y/o recibir órdenes para diligencia	En forma verbal o escrita, debiéndose trasladar de un lado a otro y entregar información de lo encomendado	Diariamente							
Contador	Para hacer entrega de la correspondencia y/o recibir órdenes para diligencia	En forma verbal o escrita, debiéndose trasladar de un lado a otro y entregar información de lo encomendado								
Recepcionista	Para hacer entrega de la correspondencia y/o recibir órdenes para diligencia	En forma verbal o escrita, debiéndose trasladar de un lado a otro y entregar información de lo encomendado								
Gerente Administrativo	Para hacer entrega de la correspondencia y/o recibir órdenes para diligencia	En forma verbal o escrita, debiéndose trasladar de un lado a otro y entregar información de lo encomendado								
Gerente Comercial	Para hacer entrega de la correspondencia y/o recibir órdenes para diligencia	En forma verbal o escrita, debiéndose trasladar de un lado a otro y entregar información de lo encomendado								

INTERACTUACION EXTERNA			
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?
Entidades encomendadas	Diligenciar órdenes recibidas	Mediante comunicación escrita o verbal	Diariamente
Público en general	Diligenciar órdenes recibidas	Mediante comunicación escrita o verbal	Cuando se requiera
ASPECTOS EN LOS CUÁLES TOMA DECISIONES			
N/A			
CONDICIONES FÍSICAS			
	BUENO	REGULAR	MALO
Clima			X
Protección			X
Iluminación			X
Ergonómicos			X
Comunicacionales		X	
CONDICIONES AMBIENTALES			
	BUENO	REGULAR	MALO
Sonido			X
Espacio			X
Distribución			X
Contaminación			X
RIESGOS			
	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades		X	
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas		X	
Caída de equipos			X
Infecciones		X	
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Auxiliar de Servicios Generales		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Auxiliar de Servicios Generales
DEPARTAMENTO	Administrativo
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
Velar por que la empresa en general se mantenga en una total limpieza.	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller en cualquier modalidad
EDAD	20 – 35 Años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Masculino
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia certificada.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Manejo de Ms office y técnicas de reciclaje.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Técnicas de aseo, limpieza e higiene
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Medio
Comunicación oral y Escrita	Medio
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Aseo integral de la sede	Basado en las técnicas de aseo, limpieza e higiene	Mantener el sitio de trabajo limpio e higiénico	X							
Limpieza total de los vidrios, puertas y ventanas.	Basado en las técnicas de aseo, limpieza e higiene	Mantener el sitio de trabajo limpio e higiénico	X							
Preparación de bebidas (café, aromáticas y jugos).	Utilizando los elementos adecuados para ello y basado en las normas de higiene	Brindar, comodidad, una atención a los clientes internos y externos	X							
Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.	Con el conocimiento básico de reciclaje	Realizar un buen manejo de desechos	X							
RESPONSABILIDADES										
Cumplir adecuadamente con el servicio de aseo en la empresa, para que esta se mantenga limpia, y realizar las labores encomendadas por los jefes.			X							
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
N/A										
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:										
Gerente Administrativo										
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:										
Jefes de departamentos y demás clientes internos de la empresa										
REPORTA DIRECTAMENTE A:										
Gerente Administrativo										
REPORTA INDIRECTAMENTE A:										
Clientes internos										
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:										
N/A										
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:										
N/A										
INTERACTUACIÓN INTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?							
Clientes internos	Recibir sugerencias	En forma respetuosa y amable	Diariamente							
INTERACTUACIÓN EXTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?							
Visitantes de la empresa	Ofrecer un establecimiento agradable, limpio e higiénico	Mediante las normas de aseo, limpieza e higiene	Diariamente							
ASPECTOS EN LOS CUALES TOMA DECISIONES										
N/A										
CONDICIONES FÍSICAS										
	BUENO	REGULAR	MALO							
Clima			X							
Protección			X							
Iluminación			X							
Ergonómicos			X							
Comunicacionales		X								
CONDICIONES AMBIENTALES										
	BUENO	REGULAR	MALO							
Sonido			X							
Espacio			X							
Distribución			X							
Contaminación			X							
RIESGOS										
	ALTO	MEDIO	NULO							
Enfermedades		X								
Estrés	X									

Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas		X	
Caída de equipos			X
Infecciones		X	
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Amcom S.A. Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Gerente Comercial		
	Editado:	Versión: 01	Pág.


PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Gerente Comercial
DEPARTAMENTO	Comercial
ÁREA	Gerencia
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativo
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Garantizar el cumplimiento de los objetivos de ventas de equipos, recargas prepagos, planes postpagos en todos los canales asignados (fuerza de venta directa, PDAS, PDVS, tiendas y corresponsales). Supervisar el cumplimiento de políticas, métricas, y normas establecidas por AMCOM S.A y COLOMBIA MÓVIL.</p>	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Economista, Administrador de Empresas o carreras afines
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	Soltero
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	2 años mínimo en cargos similares
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Mercadeo, Contabilidad, informática, manejo de Excel Avanzado. Buen manejo de Word, Power Point, Access, Outlook.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Solución rápida a quejas y reclamos, expresión corporal, oral y escrita, recursivo, persuasivo, conocimientos básicos contables
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto
Mercadeo	Alto
Liderazgo	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Realizar acciones que ayuden a mejorar la productividad del equipo de ventas, a través de reuniones semanales de seguimiento, de capacitación, etc.	Mediante capacitaciones, talleres y seguimiento a ventas	Con el fin de incrementar las ventas y con ello la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa en el mercado	X							
Asegurar una adecuada rentabilidad de cada actividad comercial realizada.	A través del incremento de las venta	Aumentar la sostenibilidad de la empresa. Generar mayores ingresos a los socios de ésta.	X							
Servir de enlace entre AMCOM S.A y Colombia Móvil	Comunicación directa, entrega de informes y solicitud de pedidos	Mantener la calidad del producto y mejorar la calidad del servicio de agenciamiento	X							
Responder y solucionar conflictos entre nuestros clientes	Disponiendo de un buzón de quejas y reclamos y dar solución a éstos.	Mantener la satisfacción y fidelidad de los clientes	X	X	X					
Procesar, analizar y administrar información comercial de todo el territorio asignado. (fdvd, fdv pdas y pdvs, promotores postpagos y vas, tiendas de servicio y corresponsales).	Gestionando formatos de informes diligenciados por los promotores y analizados para la toma de decisiones	Mantener el stock de inventarios al día				X				
Servir de enlace entre AMCOM S.A y Colombia Móvil	A través de informes de gestión	Mantener la calidad de los productos y servicios	X							
Conducir el personal a su cargo y evaluar su desempeño	A través de sistemas de evaluación	Mantener personal calificado y comprometido con la empresa		X						
Análisis diario para la implementación de acciones en busca de la mejora continua.	A través de sistemas de monitoreo y evaluación	Mejorar la calidad de los procesos e implementar una mejora continua		X		X				
Planeación, ejecución, monitoreo, y corrección de planes y estrategias para lograr los objetivos comerciales en base a la fuerza de venta directa, fuerza de venta pdas-pdvs, promotores postpago, tiendas y corresponsales.	Mediante el plan de acción, evaluación, monitoreo	Incrementar la calidad de productos y servicios				X				
Visita y apertura de negocios especiales y alianzas estratégicas.	Incrementar el mercado	Incrementar las ventas y rentabilidad de la empresa				X			X	X
Conocer la totalidad del territorio y los distintos mercados e identificar periódicamente los problemas comerciales y gestionar las posibles soluciones.	Barrido de zonas	Contacto directo con los clientes	X			X				
Capacitar en los productos, servicios y procedimientos de la compañía al personal a su cargo	A través de la planificación de talleres	Lograr el desarrollo profesional del talento humano								X

Realizar coaching a las personas a su cargo.	Mediante capacitación, talleres, reuniones y análisis de resultado	Desarrollar la capacidad de ventas	X							
Apertura de nuevos mercados en el territorio asignado en busca de obtener cubrimiento total de la zona	A través de estudios de mercado de zonas	Ampliar el mercado y la rentabilidad								X
Liderar comité comercial los primeros 10 días de cada mes con el fin de informar a la gerencia administrativa resultados, tendencias y planes a ejecutar.	Entrega de informes	Informar a la gerencia administrativa resultados, tendencias y planes a ejecutar.	X							
RESPONSABILIDADES										
Direccionar el proceso de comercialización en la empresa			X							
Direccionar el personal de ventas			X							
Planificar las metas de ventas en cada una de las zonas y planes				X						
Planificar el proceso de ventas			X							
Planificar visita a agentes					X					
Organizar el personal de ventas para cubrir las distintas zonas					X					
Organizar las ventas					X					
Organizar informes					X					
Organizar barrido de zona					X					
Ejercer control sobre el cumplimiento de las metas de ventas			X							
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN										
Personal de venta directa										
PDAS										
PDVS										
Asistente de Inventarios										
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:										
Gerente Administrativo										
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:										
Junta Directiva										
REPORTA DIRECTAMENTE A:										
Gerente Administrativo										
REPORTA INDIRECTAMENTE A:										
N/A										
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:										
Personal de ventas directas, PDAS, PSVS, Asistente de inventarios.										
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:										
Personal de ventas directas, PDAS, PSVS, Asistente de inventarios.										
INTERACTUACIÓN INTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?							
Gerente Administrativo	Entrega de informe general (Ventas, talento humano, agenciamiento) del departamento comercial	Mediante entrega de informes, reuniones.	Mensualmente o cuando la necesidad así lo requiera							
Junta Directiva	Cuando se requiera una ampliación de informes o se haya cambio o se involucre una nueva estrategia	Mediante informes, reunión	Cuando la necesidad así lo requiera							
Personal de ventas directas, PDAS Y PSVS	Informe de ventas, requerimientos, productos no conformes	Mediante informes, pedido o devolución	Semanal y/o mensualmente o cuando la necesidad así lo requiera							
INTERACTUACIÓN EXTERNA										
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿FRECUENCIA?							
COLOMBIA MOVIL	Relaciones comerciales y contractuales	Mediante informes, llamada telefónica, reuniones	Cuando la necesidad así lo requiera							
Proveedores	Quejas, reclamos, sugerencias, productos no conformes	Mediante informes, llamada telefónica	Cuando la necesidad así lo requiera							

Clientes externos	Solución de Quejas, reclamos, sugerencias	Buzón de sugerencias, directamente	Cuando la necesidad lo requiera
ASPECTOS EN LOS CUALES TOMA DECISIONES			
En todas las referentes a la comercialización de los productos y los clientes			
CONDICIONES FÍSICAS			
	BUENO	REGULAR	MALO
Clima		X	
Protección		X	
Iluminación	X		
Ergonómicos		X	
Comunicacionales	X		
CONDICIONES AMBIENTALES			
	BUENO	REGULAR	MALO
Sonido		X	
Espacio		X	
Distribución		X	
Contaminación		X	
RIESGOS			
	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades			X
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas		X	X
Caída de equipos			X
Infecciones			X
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 Amcom S.A. <small>Agencia Mundial de Comunicaciones S.A.</small>	MANUAL DE FUNCIONES		Código:
	Supervisor de Ventas		
	Editado:	Versión: 01	Pág.

PERFIL DEL CARGO	
TÍTULO DEL CARGO	Supervisor de Ventas
DEPARTAMENTO	Comercial
ÁREA	Comercial
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial
JORNADA LABORAL	Tiempo completo
MISIÓN U OBJETIVO DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la productividad de los empleados • Desarrollar un uso óptimo de los recursos • Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada • Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral • Monitorear las actitudes del equipo de trabajo • Contribuir a mejorar las condiciones laborales 	
PERFIL OCUPACIONAL	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en Mercadeo, Administración de empresas y carreras afines.
EDAD	25 – 35 Años
ESTADO CIVIL	N/A
SEXO	Masculino y/o Femenino
EXPERIENCIA	2 años mínimo certificada
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ACADÉMICAS	Mercadeo, Contabilidad, informática, manejo de office, manejo de Excel Avanzado. buen manejo de Word, Power Point, Access, Outlook
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS	Solución rápida a quejas y reclamos, expresión corporal, oral y escrita, recursivo, persuasivo, conocimientos básicos contables
COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	NIVEL
Responsabilidad Personal	Alto
Orientación a los resultados y la calidad	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación oral y Escrita	Alto
Disciplina	Alto
Enfoque Servicio al Cliente	Alto
Adaptabilidad al cambio	Alto
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Integridad	Alto
Colaboración	Alto
Mercadeo	Alto
Liderazgo	Alto

FUNCIONES										
DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN	CÓMO LO HACE		CADA CUÁNTO LO HACE							
	CH	PH	D	S	Q	M	B	T	ST	A
Planificar el trabajo del día	Basado en las necesidades a cubrir	Mantener un orden y plan de acción	X							
Enviar por correo electrónico al ejecutivo de ventas indirectas el FOR_DIS_08 con su agenda de la semana siguiente y el informe de supervisión de la semana.			X							
Actualizar semanalmente el FOR_DIS_22 Planilla Seguimiento Clientes Pareto por Asesor con la información de los 10 puntos de ruta de cada asesor que más ventas lleve al cierre de la semana.			X							
Entrada y preparación de reuniones matutinas y leer el último boletín de servicio al iniciar la reunión y adjuntarlo al for_dis_10.			X	X	X					
Comunicar promociones y/o boletines enviados por Colombia Móvil.						X				
Capacitar PDA (FOR_VEN_13). Mínimo 20 PDA diarios.			X							
Auditoría PDA, PDV (FOR_VEN_13).				X						
Cubrir Eventos con PDA, acompañar actividades de BTL y realizar informes y retroalimentación de las mismas.				X		X				
Informar al gerente comercial y al Ejecutivo Dealer de las actividades comerciales de la competencia.						X				
Cubrir vacantes de manera proactiva.						X			X	X
Control de Carpetas y pizarra.			X			X				
Revisar y Firmar cada día lo registrado por todos sus asesores en el FOR_DIS_09.										X
Verificar calidad de la información Vs. lo registrado en el reporte de Visita, asegurándose que la información diligenciada coincida con lo ingresado en la aplicación móvil.				X						
Revisión de cumplimiento de rutina básica del vendedor.										X
Verificar que el vendedor salga con la necesidad básica de productos.				X						
Conocer la totalidad de su territorio y de sus clientes.										
Auditar pago de comisiones, verificando el pago de estas en su totalidad y que se estén dando el día en que se reporta el pago a caja.										
Reunión con gerencia comercial, todos los sábados.										
Comité con gerencia comercial y administrativa los primeros días de cada mes.										
Reunión con el ejecutivo y director de Colombia móvil los días miércoles.										
RESPONSABILIDADES										
Direccionar el proceso de comercialización en la empresa				X						
Direccionar el personal de ventas				X						

Planificar las metas de ventas en cada una de las zonas y planes			X					
Planificar el proceso de ventas		X						
Planificar visita a agentes				X				
Organizar el personal de ventas para cubrir las distintas zonas				X				
Organizar las ventas				X				
Organizar informes				X				
Organizar barrido de zona				X				
Ejercer control sobre el cumplimiento de las metas de ventas		X						
RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN								
Personal de venta directa								
PDAS								
PDVS								
Asistente de Inventarios								
SUPERVISADO EN FORMA DIRECTA POR:								
Gerente Administrativo								
SUPERVISADO EN FORMA INDIRECTA POR:								
Junta Directiva								
REPORTA DIRECTAMENTE A:								
Gerente Administrativo								
REPORTA INDIRECTAMENTE A:								
N/A								
RECIBE DIRECTAMENTE REPORTES DE:								
Personal de ventas directas, PDAS, PSVS, Asistente de inventarios.								
RECIBE EN FORMA INDIRECTA REPORTES DE:								
Personal de ventas directas, PDAS, PSVS, Asistente de inventarios.								
INTERACTUACIÓN INTERNA								
¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?			¿FRECUENCIA?			
Gerente Administrativo	Entrega de informe general (Ventas, talento humano, agenciamiento) del departamento comercial	Mediante entrega de informes, reuniones.			Mensualmente o cuando la necesidad así lo requiera			
Junta Directiva	Cuando se requiera una ampliación de informes o se haya cambio o se involucre una nueva estrategia	Mediante informes, reunión			Cuando la necesidad así lo requiera			
Personal de ventas directas, PDAS Y PSVS	Informe de ventas, requerimientos, productos no conformes	Mediante informes, pedido o devolución			Semanal y/o mensualmente o cuando la necesidad así lo requiera			
INTERACTUACIÓN EXTERNA								
¿CON QUIEN?	¿PARA QUÉ?	¿COMO?			¿FRECUENCIA?			
COLOMBIA MOVIL	Relaciones comerciales y contractuales	Mediante informes, llamada telefónica, reuniones			Cuando la necesidad así lo requiera			
Proveedores	Quejas, reclamos, sugerencias, productos no conformes	Mediante informes, llamada telefónica			Cuando la necesidad así lo requiera			
Clientes externos	Solución de Quejas, reclamos, sugerencias	Buzón de sugerencias, directamente			Cuando la necesidad lo requiera			
ASPECTOS EN LOS CUÁLES TOMA DECISIONES								
En todas las referentes a la comercialización de los productos y los clientes								
CONDICIONES FÍSICAS								
	BUENO	REGULAR	MALO					
Clima		X						
Protección		X						
Iluminación	X							
Ergonómicos		X						
Comunicacionales	X							
CONDICIONES AMBIENTALES								
	BUENO	REGULAR	MALO					
Sonido		X						
Espacio		X						
Distribución		X						
Contaminación		X						
RIESGOS								

	ALTO	MEDIO	NULO
Enfermedades			X
Estrés	X		
Quemaduras			X
Ergonómicos		X	
Caídas		X	X
Caída de equipos			X
Infecciones			X
Radiaciones			X

ELABORADO POR	REVISO	APROBADO
Fecha:	Fecha:	Fecha: