



MANUAL DE COMPETENCIAS

OBJETIVO:

Definir la competencia para cada cargo en MARQUEZ & PARDO S.A.S., en términos de educación, formación, habilidades (aptitudes – actitudes) y experiencia, su responsabilidad y autoridad.

INTRODUCCIÓN:

La competencia del personal se define en términos de educación, formación, habilidades (actitud y aptitud), valores y experiencia para cada cargo de la organización.

Los colaboradores que en la actualidad laboran en MARQUEZ & PARDO S.A.S., son personas capacitadas que han sido formadas durante la permanencia en la organización y son competentes para realizar la labor que realizan con la responsabilidad y autoridad definida en el actual documento. En el caso de los colaboradores nuevos la evidencia del cumplimiento de las habilidades (actitud y aptitud) y de la formación, se dará con la evaluación de desempeño aplicada al finalizar el período de prueba.

Este documento se ha elaborado con la finalidad de definir la competencia de cada uno de los cargos de MARQUEZ & PARDO S.A.S y con el objeto de ser aplicado en el evento que se presente la necesidad de reemplazar algún funcionario o se contrate personal nuevo.

CARGO: GERENTE GENERAL

REPORTA A: **JUNTA DIRECTIVA**

PERSONAL A CARGO : **TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN.**

COMPETENCIA	EDUCACIÓN	Profesional en Administración de Empresas
	FORMACION	Conocimientos generales en administración empresarial.
	HABILIDADES	APTITUD: - Adecuada comunicación verbal y escrita - Capacidad para negociar y conciliar - Solución ágil y eficaz de los problemas - Toma de decisiones de forma ágil y oportuna - Capacidad de análisis y síntesis - Razonamiento inductivo y deductivo - Trabajo en equipo - Liderazgo
		ACTITUD - Tolerancia - Cordialidad - Fortaleza y Seguridad - Manejo y control de emociones - Compromiso con la organización - Disposición al cambio - Constancia
	VALORES	- Lealtad - Confidencialidad - Honestidad - Respeto - Responsabilidad
	EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia general.

CARGO: GERENTE GENERAL

FUNCIONES	• Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la Empresa de acuerdo con el Estatuto de la misma, las funciones otorgadas por el Manual y las leyes, las prácticas y procedimientos que se deben llevar a cabo. • Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las funciones generales y específicas que le confiera el Manual y la Ley. • Informar al Directorio las acciones tomadas así como elevar a su consideración el plan operativo y presupuesto anual de ingresos y egresos, informando los resultados de las evaluaciones periódicas. • Proponer, desarrollar e implementar metas y objetivos con las áreas de su responsabilidad a través de la ejecución de programas y planes de acción dirigidos a alcanzar los objetivos propuestos, así como la definición de estándares de desempeño. • Proponer al Directorio la contratación de los gerentes, así como aumentos de sueldos y promociones para gerentes y funcionarios. • Supervisar las operaciones de la sociedad, los libros de contabilidad, cuidar que dicha contabilidad esté al día y suscribir la correspondencia de la sociedad, cuando sea necesario. • Planificar, organizar y mantener una positiva imagen de MARQUEZ Y PARDO S.A.S, ante la colectividad y los colaboradores, propiciando los canales de comunicación necesarios que garanticen la receptividad y vigencia de la misma ante la opinión pública. • Participar activamente de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores y determinar conjuntamente con RRHH los planes de capacitación de toda la fuerza de ventas, jefes de productos y asistentes comerciales. • Aprobar y difundir los documentos normativos de la Empresa. • Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los colaboradores, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la normatividad interna establecida.
RESPONSABILIDADES	• Mejorar y ampliar la oferta de productos y servicios. • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de la organización. • Realizar mecanismos de supervisión oportuna. • Realizar listado de inventarios con los cuales cuenta y contará la organización. • Cumplir con el horario establecido • Manejo adecuado del celular de la empresa y demás equipos asignados dentro de las condiciones de uso definidas.

CARGO: GERENTE GENERAL

👤 HORARIO	• Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 2:30 p.m. • Almuerzo: 12:00 m a 1:00 p.m.
👤 AUTORIDAD	• Generar balances de pérdidas y ganancias. • Autorización de circulares e informes, cartas, cheques, memorandos. • Negociar los porcentajes a cobrar por concepto de crédito. • Efectuar reportes del estado de los colaboradores (ausentismo, rotación de personal, desempeño, conflictos a nivel laboral, etc.) • Establecer índices de productividad (estadísticas). • Efectuar acuerdos de cuentas por cobrar y pagar. • Establecer proyectos a futuro inmediato y futuro lejano (aumento de ventas, reducción de costos, aumento de participación de mercado.) • Efectuar las recomendaciones y sugerencias encaminadas al mejoramiento del proceso en beneficio de la organización.
👤 RECURSOS	• Muebles y equipos de oficina. • Útiles de oficina. • Computadores. • Software y aplicativos de la empresa. • Documentos y registros.

CARGO: GERENTE COMERCIAL

REPORTA A: **JUNTA DIRECTIVA**
PERSONAL A CARGO : **TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACION**

COMPETENCIA	EDUCACIÓN	Profesional Administración de Empresas.
	FORMACION	Conocimiento en los procesos y procedimientos de la organización.
	HABILIDADES	APTITUD: - Adecuada comunicación verbal y escrita - Capacidad para negociar y conciliar - Buenas relaciones publicas - Solución ágil y eficaz de los problemas - Toma de decisiones de forma ágil y oportuna - Capacidad analítica e investigativa - Razonamiento inductivo y deductivo - Trabajo en equipo - Liderazgo - Adaptación y tolerancia a las diferentes situaciones
		ACTITUD - Tolerancia - Cordialidad - Proactividad - Trabajo en equipo - Manejo y control de emociones - Compromiso con la organización - Servicio y colaboración. - Constancia
	VALORES	- Lealtad - Confidencialidad - Honestidad - Respeto - Responsabilidad
	EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia en general.

CARGO: GERENTE COMERCIAL

FUNCIONES	- Definir y dirigir la estrategia comercial. - Analizar e investigar mercados, (en conjunto con ventas y operaciones). Búsqueda permanente de nuevas ideas. - Analizar y desarrollar productos y servicios. - Proponer los proyectos de desarrollo, así como los presupuestos de ventas, gastos e inversiones derivados de estos. - Generar estrategia y plan de marketing para los productos y servicios. - Definir estrategia de posicionamiento. - Planificar y dirigir las estrategias y políticas de MARQUEZ Y PARDO S.A.S con atención y foco en el margen. - Definir estrategia comunicacional. - Preparar los planes, pronósticos y presupuestos de ventas, calculando para el efecto tanto las cifras históricas y metas corporativas cuanto la demanda puntual del mercado en sus diferentes canales, considerando para el efecto no solo el crecimiento monetario, sino garantizando porcentajes de penetración y participación del mercado. - Planificar las acciones de las diferentes áreas a su cargo, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes y presupuestos. - Conocimiento muy amplio y detallado de nuestros productos, con todas sus características y aplicaciones. - Proponer, desarrollar e implementar metas y objetivos con las áreas de su responsabilidad a través de la ejecución de programas y planes de acción dirigidos a alcanzar los objetivos propuestos, así como la definición de estándares de desempeño para todos los miembros del equipo comercial. - Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas así como su perfil de competencia y su sistema de remuneración e incentivos. - Revisar la descripción de funciones de cada uno de los equipos integrados en su área de responsabilidad. - Participar activamente de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores y determinar conjuntamente con RRHH los planes de capacitación de toda la fuerza de ventas, jefes de productos y asistentes comerciales.
RESPONSABILIDADES	- Posicionar a MARQUEZ Y PARDO S.A.S en los mercados objetivos, desarrollando las acciones de investigación, evaluación, promoción, planificación, contacto, negociación y cierre de ventas. - Proponer el desarrollo de las capacidades productivas, de apoyo de postventa y de tecnología de información, para la apropiada ejecución del Plan Comercial.

CARGO: GERENTE COMERCIAL

	Desarrollar la gestión comercial de la Empresa, para alcanzar las metas comerciales para cada uno de los mercados objetivos definidos en el Plan Comercial.
HORARIO	- Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 2:30 p.m. - Almuerzo: de 12:00 p.m. a 1:00 p.m.
AUTORIDAD	- Administrar los recursos humanos, financieros y materiales que le sean asignados para el cumplimiento del programa de trabajo anual que establece la Dirección Ejecutiva. - Proponer al Director Ejecutivo acuerdos con otros actores del mercado, que posibiliten a la Empresa alcanzar ventajas competitivas sostenibles para competir con éxito en el mercado interno y externo - Desarrollar la estrategia comercial de la empresa, en las áreas de servicios y productos embotellados, para dar satisfacción a los requerimientos de clientes tanto nacionales como extranjeros.
RECURSOS	- Muebles y equipos de oficina. - Útiles de oficina. - Computadores. - Software y aplicativos de la empresa.

CARGO: OPERARIO DESPACHADOR

REPORTA A: **GERENCIA GENERAL Y GERENCIA COMERCIAL**

PERSONAL A CARGO : NINGUNO

COMPETENCIA	EDUCACIÓN	Bachillerato. Técnico en Servicio al Cliente y/o Manejo de relaciones humanas.
	FORMACION	Manejo de relaciones interpersonales. Conocimiento en los procesos y procedimientos de la organización. Conocimientos comerciales (Compra y venta de productos) Manejo de mensajería
	HABILIDADES	APTITUD: - Adecuada comunicación verbal y escrita - Capacidad analítica e investigativa - Organización y cumplimiento - Trabajo ágil y oportuno
		ACTITUD - Constancia - Compromiso con la organización - Servicio - Colaboración - Iniciativa - Cordialidad - Fortaleza - Seguridad - Agilidad
	VALORES	- Lealtad - Confidencialidad - Honestidad - Respeto - Responsabilidad
	EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia en cargo operario despachador y/o mensajería.



CARGO: OPERARIO DESPACHADOR

FUNCIONES	- Recoger, despachar y llevar los pedidos al lugar de destinatario de forma ágil y oportuna. - Ampliar el mercado objetivo y búsqueda de nuevos clientes potenciales. - Realizar diligencias externas encomendadas por la Gerencia, informando oportunamente a su superior inmediato. - Resolver y concluir eficazmente asuntos o negocios comerciales de clientes internos y externos de MARQUEZ Y PARDO S.A.S - Vender y hacer publicidad de los productos que maneja la organización. - Realizar pagos y gestiones bancarias. - Brindar las atenciones e información que requieran los clientes de forma cálida, empática y amable, resolviendo satisfactoriamente sus inquietudes, dudas y problemas. - Radica en el lugar adecuado y en la forma requerida las facturas de la organización. - Realizar entregas de correos externos, radicación de documentos en las sedes correspondientes.
RESPONSABILIDADES	- Cumplir con el reglamento interno de trabajo. - Llevar control de las ventas de MARQUEZ Y PARDO S.A.S - Resolver todas las inquietudes que le sean consultadas. - Cumplir con el horario establecido - Cuidado del medio de transporte otorgado (Moto) e implementos de trabajo. - Cumplir con las responsabilidades definidas en el manual de procesos de forma precisa y adecuada. - Diligencia de manera completa y oportuna la planilla de control de sus tareas.
HORARIO	- Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 2:30 p.m. - Almuerzo: de 12:00 p.m. a 1:00 p.m.
AUTORIDAD	Facturar recibos de caja y venta.
RECURSOS	- Muebles y equipos de oficina. - Útiles de oficina. - Medio de transporte

CARGO: OPERARIO DESPACHADOR

