

MANUAL DE CARGOS

EMPRESAS COMERCIALES

AGOSTO 2011

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
CONTRIBUCIONES DEL MANUAL.....	4
TERMINOLOGIA EMPLEADA.....	6
INDICE OCUPACIONAL.....	10
INDICE DE CARGOS.....	11
Puesto Actual: Administrador General de Empresas Comerciales	12
Puesto Actual: Secretaria Empresas Comerciales	22
Puesto Actual: Jefe de Mercadeo y Ventas.....	30
Puesto Actual: Coordinador de Categoría	40
Puesto Actual: Coordinador Puntos de Venta	50
Puesto Actual: Vendedor	58
Puesto Actual: Jefe Administrativo	66
Puesto Actual: Técnico Administrativo.....	77
Puesto Actual: Jefe de Logística e Importaciones	86
Puesto Actual: Técnico de Logística e Importaciones.....	96

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Cargos Institucional es el resultado de una de las fases del estudio realizado por Recursos Humanos para implementar la estructura organizativa aprobada según acuerdos de Consejo Directivo CD-184-09, CD-200-09 y CD-200-09 de fechas 25 de mayo, 01 de junio y 15 de junio del año 2009 respectivamente, la cual fue avalada y registrada respectivamente por la rectoría del sector social según consta en los oficios DM-SS-8180-2009 y DM-619-09 del 25 de agosto del año 2009. Este refleja la organización propuesta para el Programa de Empresas Comerciales.

Tiene como finalidad ante todo, la disposición informativa que la administración requiere, acerca de los diferentes cargos que conforman el Programa de Empresas Comerciales.

Lo anterior hace de el, una valiosa herramienta informativa al alcance de los diferentes funcionarios de la institución que tienen bajo su responsabilidad la administración y operación del programa en referencia.

Contribuye también el Manual Descriptivo de Cargos con, la planificación del recurso humano del Programa de Empresas Comerciales, ante la implantación de nuevos programas, modificaciones a los actuales, o bien reforzamiento de los mismos. Todo ello con base a los objetivos y metas de corto, mediano y largo alcance que tengan como expectativa los funcionarios responsables del programa de Empresas Comerciales.

Otros aspectos propios no sólo de la Administración de Recursos Humanos, como la nomenclatura de la organización, el reclutamiento y la selección, deberes, supervisión, incentivos, administración salarial, se ven favorecidos con el presente manual, ya que el mismo ofrece información relacionada con cada uno de los cargos existentes y su naturaleza del trabajo.

CONTRIBUCIONES DEL MANUAL

Es nuestro deseo señalar algunas de las contribuciones del manual a, diferentes niveles ejecutivos de la administración que tienen relación con el Programa de Empresas Comerciales.

PARA LOS GERENTES Y COORDINADORES DE AREAS Y EQUIPOS:

- ✓ Un conocimiento más preciso y completo de las operaciones encomendadas a su vigilancia y coordinación, permitiéndoles organizar mejor el trabajo de supervisión.
- ✓ Observancia anticipada de las responsabilidades que cada funcionario debe cumplir según el cargo para el cual fue contratado.
- ✓ Orientar la evaluación del desempeño de los subalternos.
- ✓ Facilitar el proceso de reclutamiento de personal.
- ✓ Definición, cambios y ajustes en métodos de trabajo.
- ✓ Faculta en general la mejor coordinación y organización de las actividades del programa.

PARA EL COLABORADOR (A)

- ✓ Le define la naturaleza del cargo así como las tareas que debe desempeñar como parte del marco operativo de su puesto, dentro de la organización del programa.
- ✓ El contexto operativo en el cual debe desarrollar todos sus conocimientos y habilidades para el cargo que fue contratado.
- ✓ Identificar las tareas para las cuales requiere cursos de actualización operativa o profesional, conforme el surgimiento de nuevas tecnologías relacionadas con el ejercicio de su cargo.

PARA LA ADMINISTRACION INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

- ✓ Apoya el proceso de Reclutamiento y Selección
- ✓ Identifica posibles cursos o temas de cursos para el proceso de capacitación y desarrollo.
- ✓ Fija los parámetros para el establecimiento de un sistema de remuneración.

TERMINOLOGIA EMPLEADA

Información General del Cargo: Se refiere, a la unidad donde se ubica el cargo, el nombre del cargo actual y el nombre del cargo que ocupa el superior jerárquico inmediato.

Objetivo General del Puesto: Expresa la esencia de las actividades del cargo.

Descripción de principales responsabilidades: Está compuesta por las diferentes actividades que integran un cargo, en las que participa el ocupante del cargo, exigiéndole a quien llegue a ocuparlo, la dedicación de tiempo y la posesión de conocimientos, destrezas y habilidades.

Por tratarse de un manual de cargos, este apartado no agota la totalidad de las responsabilidades en los que participan los mismos, por lo que la especificación de los mismos no es limitativo ni restrictivo. En ese sentido, las principales responsabilidades consignadas en los cargos se constituyen en orientadores técnicos de los diversos subprocesos de recursos humanos y no son por lo tanto descripciones rígidas y limitantes de la estructura ocupacional que conforma la organización.

Condiciones organizacionales y ambientales: Estas condiciones, están referidas a factores orgánicos, funcionales y ambientales que afectan el accionar de los cargos.

Responsabilidad por actividades: Obligación de un colaborador (a) de cumplir con la responsabilidad asignada y responder por sus acciones.

Supervisión Ejercida: Fase de la dirección, cuyo objetivo es velar, a través del contacto periódico frecuente, porque el personal bajo su mando de acción cumpla con las responsabilidades asignadas de forma eficiente, a fin de que se logren las metas establecidas.

Supervisión Recibida: Valora la responsabilidad que conlleva la función en cuanto a la supervisión que recibe el ocupante del cargo, la cual puede ser con poca dependencia en la toma de decisiones, o bien de manera directa. De igual manera se hace referencia a la forma en que es comprobada la eficiente y oportuna intervención del servidor, o bien por los resultados obtenidos.

Relaciones de Trabajo: Relaciones que se llevan a cabo entre los mismos funcionarios y/o con entes externos, clientes, proveedores, entre otros, las cuales son fundamentales para el adecuado desarrollo de las actividades asignadas. Incluye el tacto, la diplomacia, la cortesía requerida, así como la frecuencia de las relaciones, el nivel de los funcionarios con los que se establecen y mantienen y las consecuencias en cuanto a alcanzar los objetivos de la institución.

Equipo y materiales: Valora la naturaleza de los daños que puedan ocasionar los errores de ejecución y la falta de cuidado y de atención por parte de quien desempeña el cargo.

Errores: Valora el grado del posible error y la frecuencia con que el trabajo es efectuado. Según el objeto de la gestión los errores pueden ser corregidos en el curso normal del trabajo sin trastornos apreciables; otros podrán acarrear problemas y trastornos al punto de deteriorar la imagen institucional, atrasar la toma de decisiones o traer consecuencias económicas.

Requisitos: Se refiere al cúmulo de estudios académicos, experiencia y conocimientos necesarios y otros que debe poseer la persona que ocupa un puesto para ejecutarlo eficientemente. Recursos Humanos como unidad especializada tendrá la potestad de valorar y definir las atenciones que se requieran para el desempeño de un puesto.

Organización: Es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

Administración de Recursos Humanos: Estudio de la forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva y eficiente.

Análisis de Puestos: Es el estudio o análisis de puestos o cargos para conocer las actividades y responsabilidades que desarrollan, las cuales se relacionan con las exigencias físicas y mentales, competencias técnicas y personales, experiencia, salario, maquinaria y equipo utilizado, condiciones organizacionales y ambientales, en relación con otros puestos de la organización. Su principal objetivo es servir de base para la evaluación, con el fin de poder asignarle un valor relativo, clasificarlo y estructurarlo.

Carrera afín: Carreras de educación formal que capacitan al funcionario para el desempeño adecuado del puesto y que definirá el equipo de Desarrollo Humano considerando entre otros los siguientes parámetros: Estructura del Plan de estudios, objetivos de la carrera, perfil de salida del graduado, relación de la carrera con la establecida en los perfiles de cargos correspondientes y aprobada por la Gerencia General.

Cargo: Identificación de un puesto de trabajo por la función específica que lo conforma y que institucionalmente se identifican en una entidad.

Clase: Conjunto de cargos similares en cuanto a actividades y responsabilidades, requisitos de competencias técnicas o preparación equivalente, experiencia y remuneración.

Clasificación de Puestos: Sistema por medio del cual se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática los diferentes tipos de actividades y tareas que se realizan en una organización.

Colaborador, funcionario o empleado: Toda persona física que en virtud de un acto administrativo de nombramiento válido y eficaz, presta sus servicios a nombre y por cuenta de la Administración como parte de su organización a cambio de una remuneración por la actividad que ejerce.

Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y valores que posee una persona y que facilitan su quehacer en una labor específica.

Conocimiento: Conocimiento de una disciplina, campo o materia que se requiere para desempeñar eficientemente un puesto.

Coordinación: Proceso que involucra el análisis y la disposición de actividades en forma metódica, de manera que cada una se lleve a cabo en el momento oportuno, con el propósito de cumplir con un objetivo previamente determinado.

Experiencia: Conocimientos adquiridos por la práctica. Aprendizaje efectivo de conocimientos prácticos resultantes del ejercicio de un puesto o varios puestos de un área de trabajo y período de tiempo determinados.

Habilidad o competencia: Talento o aptitud, capacidad y disposición para realizar con precisión una o varias tareas o actividades encomendadas al ocupante de un puesto. Estas son innatas en los seres humanos, pero los puestos las requieren, como necesitan los requisitos académicos.

IMAS o institución: La persona jurídica que ocupa la posición de patrono en la relación de servicio con los funcionarios del Instituto Mixto de Ayuda Social.

Política: Parámetro por el cual se rige una organización para la realización de un fin o actividad deseado.

Procedimiento: Es un ordenamiento o guía de una actividad dentro de un área de trabajo específica de una organización, que permite visualizar cómo se lleva a cabo dicha actividad.

Programa: Es un conjunto de actividades orientadas para alcanzar un objetivo determinado.

Puesto: Conjunto de tareas, deberes y responsabilidades de una clase de puesto, asignadas por una autoridad competente para que sean atendidas por un servidor durante un tiempo ordinario de trabajo, para el cual exista el contenido presupuestario del respectivo pago.

Reestructuración de clases: Cambio que afecta a puestos o clases, al variar la estructura ocupacional de una serie de puestos o la conformación de una clase.

Requisitos primarios o de Admisibilidad: Corresponde a los requisitos básicos necesarios para el ejercicio del cargo que son: formación académica, dominio de idioma y el requisito legal (en los casos en que exista), establecido en cada cargo.

Requisitos de Accesibilidad o de Calificación: Son aquellos que son susceptibles de ponderación en los respectivos predictores de selección, una vez que se posean los requisitos primarios o de admisibilidad, como son: la experiencia, formación académica complementaria, capacitación recibida o ejercida u otros requisitos complementarios para el desempeño del puesto.

Salario: Remuneración periódica que se otorga como cambio o pago por un servicio prestado con eficiencia y responsabilidad.

Serie de clases: Conjunto de clases comprendidas en un mismo campo de trabajo y que se diferencian entre sí por el grado de dificultad y responsabilidad de las tareas.

Tarea: Un puesto de trabajo está integrado o compuesto por actividades, tareas o labores. Una tarea es una parte de una actividad.

Título de la clase: Nombre que se le da a la clase de puesto, el cual indica la índole del trabajo que en ella se realiza.

Valoración: Proceso de asignación de remuneraciones a las clases de puestos, a través del análisis del grado de responsabilidad, dificultad y variedad de las actividades, requisitos mínimos y otros rubros de interés.

Valores: Son creencias fundamentales, una especie de ética aplicada a la organización a sus prácticas internas y externas, a sus relaciones con clientes, proveedores, trabajadores y con la sociedad donde se encuentra.

Título de Bachiller en Enseñanza Media: Certificado de Conclusión de Estudios Secundarios

INDICE OCUPACIONAL

NIVEL ADMINISTRATIVO

Secretaria de Empresas Comerciales
Vendedor
Coordinador Puntos de Venta

NIVEL TECNICO

Técnico Administrativo
Técnico Logística e Importaciones

NIVEL PROFESIONAL

Coordinador de Categoría

NIVEL EJECUTIVO

Administrador General de Empresas Comerciales
Jefe Mercadeo y Ventas
Jefe Administrativo
Jefe de Logística e Importaciones

INDICE DE CARGOS

Contenido

Puesto Actual:	Administrador General de Empresas Comerciales	12
Puesto Actual:	Secretaria Empresas Comerciales	22
Puesto Actual:	Jefe de Mercadeo y Ventas.....	30
Puesto Actual:	Coordinador de Categoría	40
Puesto Actual:	Coordinador Puntos de Venta	50
Puesto Actual:	Vendedor	58
Puesto Actual:	Jefe Administrativo	66
Puesto Actual:	Técnico Administrativo.....	77
Puesto Actual:	Jefe de Logística e Importaciones	86
Puesto Actual:	Técnico de Logística e Importaciones.....	96

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad: **Empresas Comerciales**

Puesto Actual: **Administrador General de Empresas Comerciales**

Superior Inmediato: **Subgerente Gestión de Recursos**

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Planear, dirigir, coordinar, supervisar, controlar, impulsar y articular todas las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado y el desarrollo de las actividades del programa, velando y procurando porque todos los actores contribuyan en lo correspondiente al logro de este objetivo. También es el encargado de ejecutar las políticas, metas y directrices emitidas por la Gerencia General y por el Consejo Directivo de la Institución, así como de garantizar el cumplimiento de reglamentos, procedimientos y leyes emitidos por entes reguladores de la actividad comercial, en el campo financiero, administrativo, del capital humano y tecnológico.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Formular el plan estratégico inherente a la actividad comercial del IMAS, en coordinación con las áreas de: Mercadeo y Ventas, Logística y Finanzas y someterlo a conocimiento y aprobación de la Gerencia General, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos propuestos para tal fin.
2. Dirigir, controlar y evaluar la elaboración, aprobación e implementación de los manuales de procedimientos y los reglamentos necesarios para formalizar y normar la actividad comercial, esto en coordinación con las áreas de Mercadeo y Ventas, Logística y Finanzas de conformidad con la normativa vigente.
3. Dirigir, controlar y evaluar la gestión de Mercadeo y Ventas, Logística y Finanzas, garantizando la mayor eficacia y eficiencia del servicio que se presta.
4. Diseñar, implementar, ejecutar y dar seguimiento de los mecanismos de control oportunos y necesarios.

5. Coordinar la elaboración del presupuesto de Empresas Comerciales en función del plan anual de labores, siguiendo las políticas y estrategias definidas por las unidades técnicas o instancias superiores correspondientes.
6. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos, metas, planes y controles fijados para Empresas Comerciales y analizar los estados financieros y otros documentos que surjan de las labores que se realizan.
7. Preparar y presentar los informes de las labores de Empresas Comerciales a la Gerencia General, quien a su vez los presentará para el conocimiento del Consejo Directivo.
8. Coordinar con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, todo lo relacionado con las acciones de operación de los Centros de Venta y en general, del área a su cargo.
9. Definir en coordinación con el área de Logística y Mercadeo y Ventas los requerimientos de productos para la venta.
10. Convocar y/o asistir a reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, evaluar programas, proponer cambios, así como resolver los problemas que se le presenten en el desarrollo de sus labores.
11. Velar por el cumplimiento de las regulaciones y normativa vigente relacionadas con la ejecución y administración de las Empresas Comerciales.
12. Velar porque el personal a su cargo cuente con las herramientas y conocimientos necesarios para realizar sus labores.
13. Vigilar en forma conjunta con sus colaboradores, que los controles internos sean ágiles, efectivos y que cumplan con los requerimientos establecidos.
14. Coordinar en conjunto con las unidades organizativas correspondientes, planes concretos y acciones oportunas dirigidas a la buena administración de los Centros de Venta, al mejoramiento permanente del servicio al cliente y a la maximización en los niveles de utilidad de los mismos.
15. Girar las instrucciones pertinentes tanto de carácter general como específico, con el propósito de fijar los mecanismos para maximizar la rentabilidad, calidad y los servicios de la actividad comercial.

16. Llevar los controles e informar a las dependencias relacionadas, de las liquidaciones periódicas del presupuesto destinado a la actividad comercial, velando por el fiel cumplimiento de las normas y directrices vigentes al respecto.
17. Supervisar y evaluar las labores relativas a la valoración de los riesgos actuales y potenciales del negocio, con la finalidad de que las autoridades superiores del IMAS se mantengan al tanto sobre el más mínimo riesgo, a fin de tomar las medidas correctivas a tiempo.
18. Coordinar y controlar que los proveedores de mercadería y las empresas que prestan servicios de outsourcing, los realicen de conformidad con la normativa e interés institucional.
19. Coordinar las acciones correspondientes con el Administrador y o propietarios de los locales donde se encuentren o vayan a encontrarse ubicados los diferentes Centros de Venta.
20. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
21. Verificar la consistencia, viabilidad y conveniencia del plan anual de mercadeo, logística y finanzas de la actividad comercial.
22. Definir parámetros o indicadores generales que permitan medir o valorar la ejecución operativa y financiera de la actividad comercial, así como establecer e implementar los mecanismos de coordinación con la Auditoría Interna institucional, para lograr el cumplimiento de los resultados esperados.
23. Evaluar en coordinación con el Área de Informática institucional los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas.
24. Aprobar los ajustes que se realicen al inventario físico.
25. Verificar la eficacia de los procedimientos establecidos referentes a control interno en lo atinente a procedimientos de compra, venta y manejo de inventarios.
26. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Recursos Humanos cuando corresponda.
27. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.

28. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la institución decida.

29. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa vigente, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que se presta.

30. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

El Administrador General de Empresas Comerciales realiza su accionar en forma proactiva y participativa. Responde por el accionar del equipo y por el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

El cargo, por las diversas actividades que tiene asignadas y por la toma de decisiones, está sujeto a presión constante.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento del desarrollo de las actividades que se realizan en Empresas Comerciales, de la mercadería adquirida para la venta, así como de la correcta aplicación de: leyes, decretos, reglamentos, procedimientos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y de cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión, conducción, coordinación y orientación del personal de Empresas Comerciales, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Subgerente Gestión de Recursos de quien depende. Su trabajo se basa en políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y objetivos.

4. Relaciones de trabajo:

El cargo exige el manejo excelente de relaciones interpersonales. Por su naturaleza se relaciona internamente con el nivel superior, con todos los colaboradores de Empresas Comerciales y otras unidades organizativas que así se requiera. Externamente con funcionarios del gestor interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría u otros, depósitos comerciales, locales comerciales, proveedores, entes reguladores y otras autoridades.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Errores:

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, pueden afectar el normal desarrollo del trabajo y el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado, conocimiento y profesionalismo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Administración Financiera
- Contaduría Pública
- Contabilidad y Finanzas
- Dirección de Empresas y Finanzas
- Administración con énfasis en Contabilidad y Finanzas
- Otra carrera afín

Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Cuatro años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés (oral y escrito)
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución.
- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas. Conocimiento del manual de procedimientos para la modalidad de importación de Tiendas Libres, emitido por la Dirección General de Aduanas.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	x
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	x
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	x
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	

C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	x
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	

C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Jefe del Jefe Inmediato: Gerente General
- Subalternos: Jefe de Mercadeo y Ventas, Jefe Administrativo, Jefe Logística e Importaciones y Secretaria.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Secretaria Empresas Comerciales
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Ejecutar labores secretariales en Empresas Comerciales, en forma eficiente y eficaz.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Preparar y elaborar documentos y trabajos específicos a fin de brindar apoyo en las diversas actividades que se realizan en Empresas Comerciales.
2. Redactar y digitar la correspondencia de Empresas Comerciales como: cartas, informes, circulares, resoluciones y presentaciones complejas o cualquier otro documento de similar naturaleza.
3. Recibir, registrar, clasificar, sellar y entregar la correspondencia de Empresas Comerciales, así como llevar los controles de la misma.
4. Mantener archivada la documentación referente a decretos, acuerdos, normativa vigente, resoluciones, pagos, compras y otros de Empresas Comerciales.
5. Elaborar los pedidos de materiales, uniformes, equipo e implementos de oficina, así como distribuirlos y llevar los controles de los mismos.
6. Tomar dictado de la correspondencia, mensajes, memorandums y otros.
7. Llevar la agenda de reuniones, citas y compromisos de su superior inmediato, de los encargados de área a fin mantenerlos informados.
8. Atender al público personalmente o por teléfono, resolver las consultas e indicarles la oficina o funcionario, con el cual deben comunicarse, para resolver sus inquietudes.

9. Gestionar ante el Administrador del Aeropuerto, los permisos de acceso a las áreas restringidas.
10. Dar seguimiento a trámites y documentos que le corresponde atender y velar por el adecuado manejo de archivos.
11. Coadyuvar en la organización de actividades de capacitación, actualización y de motivación que se organizan para el personal de Empresas Comerciales.
12. Analizar y formular sugerencias e ideas para innovar y mejorar las formas de trabajo para lograr una mayor excelencia.
13. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
14. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
15. Atender a proveedores y visitantes en general, brindando la información requerida.
16. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual y en estrecha coordinación y colaboración con su superior inmediato y compañeros de trabajo.

2. Condiciones de Trabajo:

Debe cumplir la jornada laboral ordinaria, sin embargo cuando las condiciones y necesidades del servicio así lo requieran debe trabajar fuera de la jornada ordinaria.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

Es responsable porque el apoyo en labores de secretariado que brinda a sus superiores, comisiones de trabajo y compañeros de equipo, sea eficiente y oportuno, así como mantener una gran confidencialidad de la información que maneja, por lo cual debe guardar discrecionalidad en el uso de la misma. Durante el desarrollo de su trabajo se enfrenta a problemas propios del cargo tales como coordinación de trabajos, atrasos en la recepción de documentos y otros, los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia y/o consultando con su superior inmediato.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

El ocupante de este cargo trabaja con independencia, acatando métodos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable a su área de acción, por lo que debe poseer óptimo conocimiento de la organización y de los servicios que presta la institución, así como de la legislación que regula su accionar. Su labor es supervisada mediante la apreciación de la actividad realizada y de los resultados obtenidos, su calidad, exactitud y oportunidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos, así como a principios individuales e institucionales que respondan al interés exclusivo del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las áreas: Mercadeo y Ventas, Logística e Importaciones, Unidad de Coordinación Administrativa, con el personal de los Centros de Venta y con funcionarios de oficinas centrales del IMAS. Externamente se relaciona con proveedores, clientes, funcionarios de otras instituciones públicas y privadas y con público en general. El cargo exige el manejo de excelentes relaciones interpersonales.

5. Por equipo y materiales:

El ocupante del puesto es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales utilizados en su trabajo, así como de los trabajos que le encomienda su superior jerárquico inmediato.

6. Errores:

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, pueden causar pérdidas, daños y atrasos de consideración, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Nivel Académico: Bachiller en Educación Media.
Título en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.
Dos años de experiencia en labores similares

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución.
- Discrecionalidad

VIII. **COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO**

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Justicia y Solidaridad" y "Servicio").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Excelencia" y "Trabajo en Equipo").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	X
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los	

	problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	X

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	X
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Secretaria
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: No tiene.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Jefe de Mercadeo y Ventas
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades comerciales y administrativas del Área de Mercadeo y Ventas, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas en Empresas Comerciales.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

2. Establecer las metas de ventas anuales, así como los márgenes de utilidad: precio y costo, en coordinación con: Finanzas, Logística, Coordinadores de Categoría y con los Coordinadores de Puntos de Venta.
3. Coordinar y supervisar las actividades comerciales del negocio, mediante la consolidación de los planes promociones generales, la integración y seguimiento de la operación en todos los puntos de venta.
4. Coordinar, diseñar e implementar estrategias publicitarias orientadas a aumentar las ventas del negocio.
5. Elaborar estudios especiales de rentabilidad, competitividad, posicionamiento y rotación para los productos de las categorías con las que se opera.
6. Construir pronósticos de mercado para impulsar un crecimiento potencial de las ventas.
7. Diseñar instrumentos de trabajo para analizar el comportamiento del mercado y coadyuvar en la elaboración de estrategias para la venta.
8. Velar y procurar que el servicio de ventas se cumpla a cabalidad y a satisfacción del cliente.
9. Dirigir, controlar y evaluar la formulación de los presupuestos anuales de ventas, compras, gastos, promoción de ventas, en coordinación con las Unidades respectivas.

10. Programar, organizar y coordinar las labores y actividades a desarrollar, en conjunto con los Coordinadores de Categoría y los Coordinadores de Puntos de Venta; a fin de que éstos cumplan con los objetivos que les han sido asignados.
11. Planear, dirigir y controlar, en coordinación con el Jefe de Logística las actividades de esta área.
12. Supervisar y desarrollar investigaciones de mercado, siguiendo directrices establecidas por Empresas Comerciales, con el fin de conocer el posicionamiento de los Centros de Venta y los productos que ahí se ofrecen, en relación con las tendencias, actitudes y comportamiento del mercado.
13. Coordinar, controlar y realizar informes de los resultados mensuales y cualquier otro informe requerido por el Administrador General de Empresas Comerciales, en coordinación con las áreas involucradas para tal fin.
14. Mantener un contacto continuo con los proveedores.
15. Planear, dirigir controlar y evaluar el desempeño de la gestión de ventas así como realizar recomendaciones sobre el proceso de compras en coordinación con el área respectiva.
16. Coordinar con los Coordinadores de Categoría, el diseño e implementación de los programas promocionales y la publicidad del negocio.
17. Coordinar el establecimiento de portafolio de productos ideales.
18. Coordinar y evaluar el desempeño de los servicios de soporte informático y gestionar los ajustes que resulten necesarios.
19. Programar charlas, seminarios y otras reuniones, que tiendan a mejorar el conocimiento de los productos y el servicio al cliente de la fuerza de ventas.
20. Establecer los procedimientos y controles sobre los productos promocionales.
21. Realizar recomendaciones sobre el proceso de compras.
22. Desarrollar con los Coordinadores de Categoría, las actividades de comunicación y publicidad, relacionadas con nuevos productos e introducción de éstos, a fin de dar a conocer al mercado meta.
23. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.

24. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
25. Constituirse en contraparte institucional de los convenios, contratos y demás servicios que se brindan a través de “outsourcing”, en lo relacionado con aspectos de Mercadeo y Ventas.
26. Revisar y mantener actualizados los procedimientos vigentes que así lo ameriten, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
27. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Recursos Humanos cuando corresponda.
28. Verificar que los colaboradores a su cargo realicen sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
29. Aprobar los ajustes en el inventario
30. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
31. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
32. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

El Jefe de Mercadeo y Ventas realiza su accionar en forma proactiva y participativa, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas en Empresas Comerciales.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento de las actividades que se realizan en el Área de Mercadeo y Ventas, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y de la mercadería asignada a los Centros de Venta y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la conducción, supervisión, coordinación y orientación del personal de la unidad de Mercadeo y Ventas, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Administrador General de Empresas Comerciales, de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos, políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales y a la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS y administrativos que corresponda y según el interés general del IMAS. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y objetivos

4. Relaciones de trabajo:

El cargo exige el manejo excelente de relaciones interpersonales. Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las áreas y externamente con proveedores, clientes, agencias de publicidad, entre otros.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Errores:

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, pueden afectar el normal desarrollo del trabajo y el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por

lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado, conocimiento y profesionalismo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración con énfasis en Mercadeo
- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

Cuatro años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Tres años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés (oral y escrito)
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimientos en publicidad y ventas.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Justicia y Solidaridad" y "Servicio").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le	

	plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	X
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	X
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás;	

	mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: Coordinador de Categoría, Coordinador Puntos de Venta y Vendedores.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Coordinador de Categoría
Superior Inmediato:	Jefe de Mercadeo y Ventas

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Participar en el proceso de planeación, organización, supervisión y desarrollo de estrategias para las categorías y productos asignados, coordinar su implementación, analizar los resultados y ejecutar cualquier acción correctiva que sea necesaria, verificando el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidas.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Participar en la definición de la política de abastecimiento y comercialización de los Centros de Venta.
2. Definir con base en las posibles necesidades de los clientes, los requerimientos de la mercadería en los Centros de Venta y recomendar los pedidos de la misma, procurando que se mantenga una existencia adecuada de los artículos.
3. Velar por el cumplimiento de las metas establecidas en los Centros de Venta, en lo que respecta a su categoría.
4. Planear y supervisar la distribución y ubicación de los artículos correspondientes a su categoría, con el fin de que se obtenga su conveniente identificación y un rápido acceso a los mismos, así como la colocación de las especificaciones y precios de productos en anaqueles en coordinación con el personal de ventas.
5. Analizar y establecer métodos de almacenamiento que permitan un óptimo aprovechamiento de las áreas disponibles en los Centros de Ventas.
6. Velar conjuntamente con las unidades correspondientes a fin de que se apliquen los procedimientos establecidos en lo referente a la mercadería para la destrucción.

7. Realizar investigación de mercados para detectar necesidades del consumidor, identificar líneas de productos nuevos y precios.
8. Preparar informes y reportes estadísticos de las líneas adquiridas, saldos y rotación de inventario.
9. Diseñar y desarrollar planes promocionales en conjunto con los proveedores atinentes a las categorías de los productos a su cargo.
10. Realizar estudios especiales de rotación, rentabilidad, competitividad y posicionamiento para los productos de la categoría que tiene a su cargo.
11. Verificar el efecto de cambio de precios y realizar la comparación respectiva con estándares de precios.
12. Crear códigos de nuevos productos en el sistema informático, de inventario y facturación.
13. Elaborar las solicitudes de cotización, considerando el lote económico y otras variables en coordinación con la unidad de logística.
14. Colaborar con su superior inmediato en la búsqueda del portafolio de productos ideales.
15. Efectuar coordinaciones con los proveedores en lo referente a su categoría.
16. Participar en la toma física de inventarios.
17. Realizar ajustes en el inventario.
18. Revisar los registros auxiliares de mercadería no apta para la venta contra las existencias físicas.
19. Supervisar y controlar los productos promocionales de la categoría a su cargo.
20. Coordinar el envío de material de empaque a los Centros de Venta.
21. Obtener constantemente información de lo que sucede en el mercado del producto, de la competencia, opiniones de los clientes y proveedores, detectar problemas y oportunidades.
22. Atender los reclamos planteados por los clientes en oficinas administrativas.
23. Determinar el lote económico de compra de cada producto.

24. Administrar el catálogo de productos de su categoría.
25. Establecer los mínimos y máximos para cada producto.
26. Elaborar el reporte diario y mensual de ventas para que la unidad correspondiente realice el cálculo de las comisiones de los vendedores según su categoría de acuerdo con el reporte emitido.
27. Verificar y revisar el ingreso de los pedidos en bodega a fin de que estos cumplan con lo solicitado.
28. Comunicar a los Coordinadores de Puntos de Venta sobre los cambios de precios para que procedan a actualizar los mismos.
29. Revisar y autorizar las requisiciones de pedidos.
30. Determinar la introducción de nuevos productos de acuerdo con los requerimientos y necesidades del mercado.
31. Colaborar en la supervisión y control de las funciones y responsabilidades del personal de ventas, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto.
32. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones generales o específicas emitidas por las autoridades superiores.
33. Participar en charlas, seminarios y cualquier otro tipo de capacitación que la Institución decida.
34. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

El Coordinador de Categoría realiza su accionar en forma preactiva y participativa, responde por el accionar del equipo de trabajo y por el cumplimiento de metas y objetivos.

2. Condiciones de Trabajo:

Labora en condiciones normales de oficina. Debe cumplir con el horario laboral ordinario, no obstante puede corresponderle laborar fuera de la jornada ordinaria, cuando las condiciones así lo requieran. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento de las actividades que se realizan en la Categoría a su cargo, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y de la mercadería asignada a su categoría y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Jefe de Mercadeo y Ventas de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos y en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS y administrativos que corresponda y según el interés general del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

En su trabajo se relaciona internamente con otros colaboradores de Empresas Comerciales y externamente con proveedores y clientes. Los problemas que enfrenta la posición, entre ellos faltantes de marcas, productos, material de empaque, relaciones con clientes o personal y otros propios del cargo, los resuelve de acuerdo a su conocimiento, experiencia y/o con el apoyo de su superior.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Errores:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas a la institución.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración con énfasis en Mercadeo
- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

Dos años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés (oral y escrito)
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimientos en ventas
- Le podría corresponder trabajar diferentes horarios

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Justicia y Solidaridad" y "Servicio").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X

C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	X
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	X
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás;	

	mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Coordinador de Categoría
- Jefe inmediato: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Coordinador Puntos de Venta
Superior Inmediato:	Jefe de Mercadeo y Ventas

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Participar en actividades de coordinación, asesoría y promoción en los Centros de Ventas, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, así como coordinar las actividades operativas del equipo de Vendedores asignados en dichos Centros.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Además de las actividades que le corresponde como Vendedor, en su condición de Coordinador de Puntos de Venta, deberá:
2. Participar en la coordinación y supervisión de las labores del equipo de Vendedores asignado a los Centros de Ventas, verificando que el personal realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
3. Organizar y supervisar, en coordinación con el Coordinador de Categoría, la definición, con base en las posibles necesidades de los clientes, de las mercancías que se requieren en los Centros de Venta y efectuar los pedidos de las mismas y procurar que se mantenga una existencia adecuada de los artículos.
4. Abrir y cerrar las instalaciones físicas de los Centros de Venta asignados y realizar la apertura y cierre de los sistemas automatizados.
5. Velar porque el estado físico de las instalaciones donde se ubican los Centros de Venta se encuentren en óptimas condiciones.
6. Atender y resolver los reclamos y consultas que presenten clientes con el propósito de darles la respectiva solución.
7. Supervisar el proceso de facturación, empaque y entrega de las mercancías a los clientes, posterior a su cancelación, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado.

8. Informar sobre cualquier anomalía que se presente con el personal, con los sistemas informáticos, por faltantes de mercadería o por daños en la misma, marchamos entre otros.
9. Llevar el control del inventario de la mercadería para la venta y de los artículos promocionales asignados a la tienda a su cargo.
10. Controlar la recepción de artículos, velar porque estos cumplan con los requisitos y demás características consignadas en las órdenes de pedido y realizar el respectivo informe de los que presenten deficiencias.
11. Verificar que el vehículo en el que se transporta la mercadería disponga del marchamo respectivo, revisar y recibir en rampa intermedia, coordinar el traslado a los Centros de Venta, así como garantizar y coordinar el acomodo de las mercancías en los anaqueles.
12. Identificar, separar y levantar un listado de la mercadería dañada y obsoleta que debe ser retirada de los Centros de Venta, así como trasladarla a la bodega de custodia de mercadería no apta para la venta posterior a obtener la autorización respectiva.
13. Mantener y perfeccionar los sistemas de control interno buscando minimizar la exposición al riesgo.
14. Controlar el ingreso y salida de los artículos personales de los Vendedores.
15. Coordinar y realizar labores de limpieza en los Centros de Venta.
16. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
17. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
18. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Labora estrechamente con el Coordinador de Categoría, para que el trabajo se cumpla en forma eficaz y eficiente.

2. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar jornada mixta y alterna, fines de semana y días feriados, cuando las condiciones y necesidades del servicio así lo exijan, debe

trabajar fuera de la jornada ordinaria. Trababa en condiciones ambientales normales.

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan se cumplan con eficiencia y puntualidad, así como de la supervisión del Equipo de Vendedores asignado a los Centros de Venta.

2. **Supervisión ejercida:**

No ejerce supervisión.

3. **Supervisión recibida:**

Trabaja con alguna independencia, siguiendo instrucciones verbales y de tipo general del Jefe de Mercadeo y Ventas, de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos, así como también en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que respondan al interés del IMAS.

4. **Relaciones de trabajo:**

Se relaciona internamente con: Coordinadores de Categoría, Vendedores, Cajeros, con los colaboradores de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con los clientes que adquieren mercadería en los centros de Ventas.

5. **Por equipo, materiales y valores:**

Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y empleo del equipo, marchamos y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan y de la mercadería asignada a los Centros de Venta y de los artículos promocionales y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. **Errores:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas a la institución y afectar la imagen institucional.

VI. **REQUISITOS**

Nivel Académico: Bachiller en Educación Media, dos años de experiencia en ventas.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Dominio del idioma Inglés a nivel conversacional
- Conocimientos en ventas
- Disponibilidad para trabajar en diferentes horarios.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del	

	IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	X
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no	

	son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	X
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	X
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Coordinador Puntos de Venta
- Jefe inmediato: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Mercadeo y Ventas
Puesto Actual:	Vendedor
Superior Inmediato:	Jefe Mercadeo y Ventas

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Realizar actividades de asesoría, promoción y venta de artículos en los Centros de Venta, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Trasladar la mercadería a los Centros de Venta, para proceder a acomodarla en la estantería, de acuerdo a lo dispuesto, a fin de que el cliente pueda escoger con mayor facilidad el producto.
2. Colaborar en la recepción de mercaderías que ingresan a los Centros de Venta, revisando las cantidades, condiciones y características de las mismas.
3. Atender, promocionar la venta y evacuar consultas de los clientes, indicándoles las características de los artículos, precios, presentaciones y mercadería en promoción, a fin de satisfacer sus necesidades.
4. Facturar las ventas, de acuerdo a los requisitos legales especificados en la factura.
5. Etiquetar y realizar el cambio de precios de la mercadería cuando sea requerido, con el fin de actualizarla y que el cliente no sufra ningún contratiempo al efectuar su compra.
6. Informar al Coordinador de Puntos de Venta las necesidades de productos que se requieren para la venta.
7. Participar en la toma física de inventarios.
8. Realizar las labores de limpieza en los Centros de Venta.

9. Realizar labores de empaque de mercadería y entrega de la misma al cliente, posterior a su cancelación, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado.
10. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
11. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
12. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual pero en coordinación con los compañeros de trabajo y con su superior jerárquico inmediato.

2. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar en jornada mixta, alterna, fines de semana, días feriados, cuando las necesidades del servicio así lo exijan, debe trabajar fuera de la jornada ordinaria, trabaja en condiciones ambientales normales; la mayor parte de la jornada, trabaja de pie. En ciertos momentos labora bajo presión, por lo que debe estar en capacidad para manejar dichas situaciones.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad del ocupante del cargo es efectuar labores de ventas en los Centros de Venta, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, a través de un excelente servicio al cliente. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

3. Supervisión recibida:

Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones verbales y de tipo general del Jefe de Mercadeo y Ventas, de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos previamente establecidos, aplicables a su actividad. Además, se relaciona en aspectos afines con las ventas, con el Coordinador de Categoría y el Coordinador de Puntos de Venta. Su labor es evaluada mediante la observación de los resultados obtenidos.

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con el Coordinador de Categoría, Coordinador Puntos de Venta, Cajero, con los colaboradores de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con los clientes que adquieren mercadería en los Centros de Ventas.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y de la mercadería asignada a los Centros de Venta y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, puede causar pérdidas económicas o atrasos de alguna consideración, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión

VI. REQUISITOS

Nivel Académico: Bachiller en Educación Media y un año de experiencia en labores similares.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio del idioma inglés a nivel conversacional.
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso de la institución.
- Conocimientos en ventas
- Disponibilidad para trabajar en diferentes horarios

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Justicia y Solidaridad" y "Servicio").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	

B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	X
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene	

	destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	X
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	X
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	X
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	

C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Vendedor
- Jefe inmediato: Jefe de Mercadeo y Ventas
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Jefe Administrativo
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Organizar, coordinar, supervisar, monitorear, ejecutar, asesorar, articular y dar seguimiento a las operaciones: contables, financieras y presupuestarias que se desarrollan en Empresas Comerciales, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Analizar la información financiera y brindar los reportes que sirvan de base para la planeación y control de la ejecución de las actividades comerciales; así como suministrar información sobre el status financiero, y el resultado de las operaciones de Empresas Comerciales.
2. Consolidar los registros de toda la información financiera de la operación de los Centros de Venta.
3. Llevar el monitoreo actualizado del control de ingresos y gastos.
4. Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros de la operación comercial.
5. Diseñar estudios financieros que potencien la toma de decisiones de la Dirección Superior.
6. Realizar las previsiones mensuales de los presupuestos anuales de ingresos, costos y gastos.
7. Planear, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el presupuesto de la operación.
8. Velar por la correcta ejecución de los recursos financieros.

9. Constituirse en contraparte institucional de los convenios, contratos y demás servicios que se brindan a través de “outsourcing”, en lo relacionado con aspectos financieros.
10. Coordinar la administración de los fondos de caja chica y velar por su adecuado uso.
11. Elaborar los instrumentos para la recopilación y captación de la información necesaria para la formulación de los presupuestos ordinarios y extraordinarios; así como analizarla e integrarla en documentos formulados, para la respectiva aprobación.
12. Articular y verificar informes sobre liquidaciones y compromisos presupuestarios para lograr su oportuna presentación ante las instancias que lo requieran.
13. Coordinar y supervisar las acciones de cobro a terceros, incluidos los que correspondan a las ventas a través de tarjeta de crédito.
14. Coordinar el pago de las mercancías que se adquieran para la venta, así como para otros bienes y servicios que demanda la actividad comercial.
15. Controlar el comportamiento de la ejecución de ventas, costos, gastos y márgenes reales versus lo planeado mensualmente, así como realizar el análisis de variaciones, evaluar los principales cambios y recomendar ajustes para los mismos.
16. Organizar, coordinar, supervisar el registro contable así como el control periódico de los ingresos y egresos de Empresas Comerciales, con el propósito de mantener la información actualizada y confiable que sirva de base para la ejecución de informes propios de la actividad.
17. Elaborar los informes de resultados mensuales, destacando los aspectos relevantes de la gestión comercial y financiera de los Centros de Venta.
18. Preparar, analizar, interpretar y firmar los Estados Financieros, así como otros informes periódicos conforme a los requerimientos de las autoridades superiores, para que se tomen las decisiones pertinentes.
19. Revisar las órdenes de solicitud de cheque y sus documentos de respaldo de pago para proceder a hacerlas efectivas a los proveedores.
20. Coordinar y supervisar la preparación de cuadros, informes y otros documentos contables.

21. Analizar, establecer y velar por el cumplimiento de métodos, reglamentos y procedimientos vigentes en la Institución; así como por el cumplimiento de los principios contables, técnicas presupuestarias y financieras para garantizar la veracidad de las operaciones contables financieras.
22. Determinar y analizar necesidades de controles, registros, procesamiento de información y otros, a fin de darles solución y/o proponer cambios a su superior.
23. Validar reportes y documentos que respalden la venta de mercancías, entradas de fondos, pagos por compra de mercancías que demande la actividad.
24. Verificar la consistencia y exactitud de los registros sistematizados por ventas, compras, bienes y servicios, efectivo, valores, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, activos fijos, depreciación, dividendos o cualquier otra transacción que afecte financieramente la actividad.
25. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
26. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
27. Revisar y mantener actualizados los procedimientos vigentes que así lo ameriten, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
28. Evaluar los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas automatizados, que ayuden a garantizar el control de la gestión de empresas comerciales.
29. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con el Administrador General de Empresas Comerciales cuando corresponda.
30. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
31. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
32. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.

33. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

Su labor es de apoyo al Administrador General de Empresas Comerciales. Su función le exige ser capaz de articular los esfuerzos y procesos que se llevan a cabo en Empresas Comerciales.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante de este cargo es responsable de organizar, controlar, coordinar, supervisar, monitorear, ejecutar, asesorar, articular y dar seguimiento a las operaciones contables-financieras y presupuestarias que se desarrollan en Empresas Comerciales, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas. El ocupante de esta posición debe lograr Estados Financieros confiables, oportunos e información complementaria, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión, conducción, coordinación y orientación del personal del Área de la Unidad de Coordinación Administrativa, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Administrador General de Empresas Comerciales de quien depende. Su trabajo se basa en políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y

objetivos. Su trabajo se basa en la normativa vigente y en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que respondan al interés del IMAS. Debe actuar en forma creativa para resolver múltiples problemas con oportunidad.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza, se relaciona internamente con todas las Unidades que conforman Empresas Comerciales y otras unidades organizativas de la institución; externamente con auditores externos, proveedores, bancos, oficinas de aduanas, agencias y emisores de tarjetas u otros que se requiera.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, afectan el normal desarrollo del trabajo, el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración de Empresas
- Administración de Negocios
- Administración con énfasis en Contabilidad y Finanzas
- Administración de Empresas Financieras y Bancarias
- Contabilidad
- Contaduría Pública
- Administración de Negocios o Administración de Empresas con énfasis en
 - Contabilidad
 - Finanzas
 - Administración Financiera
 - Contaduría
 - Contaduría Pública
 - Contabilidad y Finanzas
 - Contaduría y Finanzas
 - Contaduría Pública y Finanzas
 - Dirección de Empresas y Finanzas
 - Gestión Financiera
 - Otra carrera afín

Tres años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Dos años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Control de inventarios
- Presupuesto
- Código Tributario
- Dominio de idioma inglés (oral y escrito).
- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo	

	(a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la	X

	organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	X
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	

D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	
---	--	--

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones	X

	para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Jefe Administrativo
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: Técnico Administrativo

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Técnico Administrativo
Superior Inmediato:	Jefe Administrativo

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Realizar actividades en el campo financiero, contable y presupuestario, a través de los procedimientos y normativa establecida.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Colaborar en la preparación del presupuesto de Empresas Comerciales, a fin de que el Área de Finanzas presente ante la Administración General de Empresas Comerciales el plan anual para la respectiva revisión.
2. Realizar análisis y revisión de documentos de las operaciones contables-financieras, a fin de obtener asientos que sustenten la preparación de los Estados Financieros.
3. Corroborar que los documentos tales como cierres de caja, hojas de unión, consecutivo de facturas, depósitos bancarios, firmas y voucher, lleguen en forma oportuna, a fin de determinar que el desglose contable se encuentre afectado correctamente en cada una de sus cuentas, para registrarlo.
4. Revisar el registro contable generado de las ventas, a fin de determinar su exactitud para la debida aplicación en el sistema.
5. Verificar que los comprobantes de depósito producto de las ventas de contado correspondan a lo generado por el sistema de inventario y facturación.
6. Atender reclamos de clientes que pagaron su compra con tarjeta de crédito que poseen cargos incorrectos en sus estados de cuenta.
7. Preparar, digitar e imprimir los asientos de diario referentes a las transacciones propias del negocio y asientos de ajustes provenientes de la revisión.

8. Generar los informes de resultados mensuales, estados financiero-contables y cualquier otro informe requerido por su superior jerárquico inmediato.
9. Realizar el cálculo mensual de las comisiones sobre ventas pagadas a los vendedores
10. Custodiar y administrar el fondo de operación.
11. Realizar el cobro de los productos faltantes o dañados, tanto en la bodega de mercadería como en el proceso de transporte y distribución a tiendas, al ente contratado para tal fin.
12. Coordinar en el ente contratado el reintegro de los dineros faltantes en los cierres de caja.
13. Realizar conciliaciones bancarias, de tarjetas de crédito y cualquier otra que requiera un control constante, por su importancia e implicaciones, a través del análisis de los movimientos de las cuentas, a fin de tener la información adecuada para la toma de decisiones.
14. Preparar flujos de caja mensuales a través del análisis de los movimientos de la cuenta de caja para mostrar el empleo y el origen de los fondos de la Empresa.
15. Llevar a cabo la custodia de todos los documentos financieros, a fin de mantenerlos resguardados y evitar el uso indebido de los mismos.
16. Apoyar las tareas de cobro a terceros, incluidas las que corresponden a las ventas mediante tarjetas de crédito.
17. Revisar, registrar y controlar órdenes de compra, de servicios y pedidos a proveedores, a fin de mantener actualizadas las cuentas de orden.
18. Llevar el control de las facturas y de las cuentas de los proveedores, a fin de elaborar las solicitudes de cheques para realizar el pago respectivo, aplicando las cuentas contables pertinentes.
19. Mantener control de los activos fijos mediante un programa adecuado, así como el monitoreo de inclusiones, exclusiones y depreciaciones mensuales con la finalidad de establecer el registro contable que proporcione la información para la elaboración de los Estados Financieros.
20. Participar en la toma de inventarios físicos, tanto cíclicos como generales y selectivos, de acuerdo a la programación emitida por el superior.
21. Hacer el registro contable de la planilla.
22. Realizar los ajustes contables en caso de mercadería dañada y devoluciones de mercadería.

23. Archivar toda la documentación procesada de asiento de diario, cheques y facturas, para mantenerla accesible y ordenada, a fin de que pueda ser revisada en cualquier momento por entes internos o externos.
24. Participar en comisiones que se establezcan para el análisis, coordinación y mejoramiento de las funciones a su cargo y métodos de trabajo.
25. Asistir en el análisis de los sistemas, procesos, métodos, procedimientos, trámites y registros proponiendo los ajustes o cambios que correspondan.
26. Realizar solicitudes de contenido presupuestario y dar seguimiento a la misma.
27. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.
28. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
29. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Forma parte de un equipo de trabajo, por lo que debe estar en capacidad de articular sus esfuerzos con el resto de sus compañeros.

2. Condiciones de Trabajo:

Su labor se desarrolla generalmente en instalaciones físicas adecuadas y condiciones ambientales controlables. Debe cumplir con el horario laboral ordinario, no obstante puede corresponderle laborar fuera de la jornada ordinaria, cuando las condiciones así lo requieran.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad del ocupante del puesto es ejecutar labores del campo financiero-contable y presupuestario y por los errores en la información para la elaboración de los Estados Financieros y cumplir lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

3. Supervisión recibida:

El ocupante del puesto, enfrenta problemas de índole técnico los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia. Su trabajo se basa en procedimientos contables e instrucciones claramente establecidos y atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las unidades de Empresas Comerciales y externamente con la Auditoria Externa, proveedores y emisores de tarjetas de crédito, con empresas públicas y privadas y otros.

5. Por equipo y materiales:

El ocupante del cargo es responsable por el equipo, valores y materiales utilizados en su trabajo, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, pueden causar pérdidas económicas, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, obstáculos al proceso decisorio de los niveles superiores y atrasos en la entrega de informes, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Tercer año en una carrera universitaria atinente a la especialidad del puesto y dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

Como atinencias pueden considerarse algunas de las siguientes carreras:

- Administración de Empresas
- Administración de Negocios
- Administración con énfasis en Contabilidad y Finanzas
- Administración de Empresas Financieras y Bancarias
- Contabilidad
- Contaduría Pública
- Administración de Negocios o Administración de Empresas con énfasis en:
 - Contabilidad
 - Finanzas

- Administración Financiera
- Contaduría
- Contaduría Pública
- Contabilidad y Finanzas
- Contaduría y Finanzas
- Contaduría Pública y Finanzas
- Dirección de Empresas y Finanzas
- Gestión Financiera
- Otra carrera afín

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimientos en facturación
- Conocimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados	

	obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	X
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	X
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la	

	satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	X
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Técnico Administrativo
- Jefe inmediato: Jefe Administrativo
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Jefe de Logística e Importaciones
Superior Inmediato:	Administrador General de Empresas Comerciales

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Planear, organizar, supervisar, ejecutar, asesorar, articular y coordinar todas las actividades en la Unidad de Logística e Importaciones, a fin de garantizar el oportuno abastecimiento de la mercadería para la venta y los aspectos de índole administrativo de Empresas Comerciales.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Verificar la consistencia de las órdenes de pedidos de mercadería con el ingreso de las mismas emitiendo los informes correspondientes.
2. Garantizar el oportuno abastecimiento de productos para la venta en la bodega principal.
3. Monitorear el inventario de la operación comercial a efectos de realizar la debida previsión de las compras.
4. Supervisar y coordinar los convenios, contratos y demás servicios que se brindan a través de "outsourcing", en lo relacionado con aspectos logísticos.
5. Realizar las actividades de programación de entradas de mercaderías en la bodega principal.
6. Revisar que las órdenes de pedidos cumplan con los requerimientos establecidos.
7. Determinar el modelo para el cálculo del lote económico de cada producto.

8. Elaborar los procedimientos requeridos de acuerdo a la normativa vigente.
9. Aprobar el documento con las especificaciones requeridas para la adquisición de mercaderías para el abastecimiento de los Centros de Venta y enviarlo a la Proveduría para la confección de la orden de compra respectiva y remitirlo a la Gerencia General para su revisión y aprobación.
10. Solicitar y recibir cotizaciones de productos a los proveedores.
11. Elaborar reporte sugerido de lote de mercadería a pedir, tomando en cuenta el criterio de las áreas correspondientes.
12. Corroborar la información contenida en las órdenes de compra contra la información de las actas enviadas.
13. Supervisar que la mercadería ingrese a la Bodega en óptimas condiciones de calidad y cantidad y recibir del encargado de la Bodega el reporte de entrada de mercadería y verificar que la mercadería ingresada cumpla con lo estipulado en la orden de compra.
14. Verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de los diferentes proveedores para el abastecimiento de mercadería a los Centros de Venta.
15. Coordinar con los agentes de aduanas los trámites de importación y desalmacenaje de mercadería.
16. Revisar y verificar el envío de la documentación necesaria para las importaciones y desalmacenaje de mercadería a la agencia aduanal.
17. Coordinar con las instancias correspondientes la llegada de la mercadería, a fin de corroborar que la misma ingrese en óptimas condiciones de cantidad y calidad.
18. Coordinar el proceso de destrucción de mercadería
19. Coordinar lo referente a mantenimiento de edificios, vehículos, servicios de seguridad y limpieza de las instalaciones.
20. Participar en la definición de los requerimientos de productos para la venta.
21. Mantener actualizada la lista de proveedores mediante la revisión periódica de ésta, a fin de contar con la información requerida cuando sea necesario.
22. Gestionar recursos y negociar con proveedores: plazos de entrega, condiciones de pago y otros.

23. Llevar el control, vigencia y cobertura de las pólizas que cubren la mercadería en tránsito, a fin de sugerir los ajustes mensuales necesarios y proteger a la Administración de posibles riesgos por pérdida y/o daño de la misma.
24. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
25. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
26. Elaborar, revisar y mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
27. Evaluar los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas, que ayuden a garantizar el control de la gestión de empresas comerciales.
28. Atender consultas de los superiores en referencia a las existencias de mercadería, así como preparar informes y reportes estadísticos de las líneas adquiridas, para la Compra de Mercadería para la Venta.
29. Proponer y coordinar con las unidades respectivas el plan de toma física de inventarios a, a fin de obtener en el menor tiempo posible información eficiente y eficaz, así como cualquier otra revisión a la mercadería que sea adquirida, a fin de verificar la exactitud de la misma.
30. Efectuar el costeo de mercancías en coordinación con la Unidad de Mercadeo y Ventas conforme su ingreso
31. Coordinar la realización del examen previo de la mercadería en el almacén fiscal en coordinación con el agente aduanal, así como la revisión física de la mercadería cuando es requerido por la aduana.
32. Participar en las evaluaciones de los sistemas de control a fin de que se cumplan con las normas que rigen la actividad.
33. Suministrar la información necesaria para el adecuado registro de las compras, así como otros gastos relacionados con las compras de mercadería.
34. Colaborar en la verificación del cumplimiento de los procedimientos referentes a control interno en lo atinente a procedimientos de compras, ventas y manejo de inventarios
35. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con los colaboradores a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y

procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Recursos Humanos cuando corresponda.

36. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
37. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
38. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
39. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

El ocupante del cargo es responsable de coordinar y ejecutar las labores de Logística e Importaciones en Empresas Comerciales, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios oportunamente. Durante la ejecución de su trabajo se enfrenta a problemas propios del cargo tales como: atrasos en la entrega de mercadería por parte de proveedores, calidad inadecuada, número de unidades incorrecto entre otros, los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia.

2. Condiciones de Trabajo:

Dado el tipo de cargo no está sujeto a las condiciones señaladas para la jornada ordinaria. Labora en condiciones normales de oficina. Le puede corresponder desplazarse con alguna frecuencia a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales para atender asuntos fuera de la oficina.

V. RESPONSABILIDADES

2. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable del cumplimiento de las actividades que se realizan en la unidad de Logística e Importaciones, así como de la correcta aplicación de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial y cumplir con lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito y su Reglamento en cuanto a la presentación de la Declaración Jurada de Bienes, ante la Contraloría General de la República y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión, conducción, coordinación y orientación del personal del Área de Logística, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

Labora siguiendo políticas generales establecidas institucionalmente y orientación del Administrador General de Empresas Comerciales de quien depende. Su trabajo se basa en políticas, leyes, reglamentos, directrices, procedimientos y otros aplicables a las empresas comerciales. Su labor es evaluada a partir de los resultados obtenidos, el cumplimiento de metas y objetivos. Su trabajo se base en la normativa vigente y en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que respondan al interés del IMAS. Debe actuar en forma creativa para resolver múltiples problemas con oportunidad.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las áreas y externamente, con proveedores, aduanas y otros que se requiera.

5. Por equipo y materiales:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados para el cumplimiento de las actividades que se le encomiendan.

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, afectan el normal desarrollo del trabajo, el funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

Tres años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de éste o bien con su formación profesional. Dos años de experiencia en labores de jefatura.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Dominio de idioma Inglés (oral y escrito).
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución
- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas
- Conocimiento en leyes aduaneras.
- Amplio conocimiento en materia de operación aduanera.

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: "Justicia y Solidaridad" y "Servicio").

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	X
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente	

	establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	X
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	
C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los	

	temas que lo afectan. Comparte información.	
--	---	--

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	X
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	X

B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Jefe de Logística e Importaciones
- Jefe inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Jefe del Jefe Inmediato: Subgerente Gestión de Recursos
- Subalternos: Técnico Logística e Importaciones.

EMPRESAS COMERCIALES DEL IMAS

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Unidad:	Empresas Comerciales
Puesto Actual:	Técnico de Logística e Importaciones
Superior Inmediato:	Jefe de Logística e Importaciones

II. **OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Asistir y colaborar en la planeación, control y coordinación de las actividades de la Unidad de Logística e Importaciones que garanticen el adecuado abastecimiento de mercadería para la venta y de aspectos de índole administrativo de Empresas Comerciales.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Colaborar en la determinación del lote económico para cada producto a fin de realizar las solicitudes de cotizaciones a los proveedores.
2. Revisar la mercadería que ingresa al Almacén Fiscal y bodegas para verificar el estado de la misma y preparar los reportes de los artículos dañados, vencidos o faltantes.
3. Cotejar la orden de pedido contra lo facturado y entregado.
4. Participar en la revisión de las órdenes de pedido.
5. Preparar expedientes de pedidos para trámite de pagos.
6. Llevar el control de las fechas de vencimiento para pago de proveedores.
7. Dar seguimiento a las órdenes de compra aprobadas.
8. Verificar cambios de precios y realizar comparación permanente de los mismos.
9. Llevar el auxiliar de inventarios para brindar información al área de Finanzas.

10. Gestionar ante el ente gestor del Aeropuerto, el permiso respectivo para el retiro, de la mercadería no apta para la venta de las instalaciones del Aeropuerto.
11. Llevar el control de los artículos promocionales en bodega, así como remitir a los Centros de Venta las promociones solicitadas y aprobadas
12. Realizar la emisión de reportes del estado de cada uno de los pedidos de mercadería a proveedores.
13. Ingresar las órdenes de pedidos en el sistema de inventarios y facturación, imprimirlas y archivarlas en los expedientes de pedidos.
14. Realizar las labores operativas involucradas en la importación y desalmacenaje de mercadería.
15. Mantener actualizada la lista de proveedores mediante la revisión periódica de ésta, a fin de contar con la información requerida cuando sea necesario.
16. Importar la información de las órdenes de compra en el sistema informático para el ingreso de la mercadería.
17. Participar en la toma física de inventarios de mercadería para la venta.
18. Realizar los trámites requeridos para la destrucción de mercadería no apta para la venta y efectuar los ajustes correspondientes en el inventario físico.
19. Realizar el examen previo de la mercadería en el almacén fiscal en coordinación con el agente aduanal, así como la revisión física de la mercadería cuando es requerido por la aduana.
20. Recibir facturas de gasto y la documentación respaldo de la Agencia Aduanal, así como solicitar el contenido presupuestario.
21. Asistir en el análisis de los sistemas, procesos, métodos, procedimientos, trámites y registros proponiendo los ajustes o cambios que correspondan.
22. Realizar labores operativas referentes a mantenimiento de edificios, vehículos, servicios de seguridad y limpieza de las instalaciones.
23. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las establecidas en la normativa y procedimientos aplicables a su gestión, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.

24. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la institución decida.

25. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Forma parte de un equipo de trabajo, por lo que debe estar en capacidad de articular sus esfuerzos con el resto de sus compañeros.

2. Condiciones de Trabajo:

Su labor se desarrolla generalmente en instalaciones físicas adecuadas y condiciones ambientales controlables. Debe cumplir con el horario laboral ordinario, no obstante puede corresponderle laborar fuera de la jornada ordinaria, cuando las condiciones así lo requieran.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

El ocupante del cargo es responsable de asistir y colaborar en la planeación, control y coordinación de las actividades que garanticen el adecuado abastecimiento de mercadería para la venta.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

3. Supervisión recibida:

El ocupante del puesto, enfrenta problemas de índole técnico los cuales resuelve de acuerdo a su conocimiento y experiencia. Su trabajo se basa en los procedimientos establecidos y en la normativa contable, e instrucciones claramente establecidos y atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las unidades de Empresas Comerciales y externamente con encargados de Almacenes Fiscales.

5. Por equipo y materiales:

El ocupante del cargo es responsable por el equipo y materiales utilizados en su trabajo y de la mercadería promocional, así como de la correcta

aplicación de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier otro documento que regule la actividad comercial

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, pueden causar pérdidas económicas, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, obstáculos al proceso decisorio de los niveles superiores y atrasos en la entrega de mercadería para la venta, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

VI. REQUISITOS

Tercer año en una carrera universitaria atinente a la especialidad del puesto y dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

Como atinencias pueden considerarse algunas de las siguientes carreras:

- Administración
- Administración de Negocios
- Administración de Empresas
- Dirección de Empresas
- Otra carrera afín

VII. OTROS CONOCIMIENTOS Y/O OTROS REQUISITOS

- Conocimiento de leyes laborales, comerciales, fiscales y otras que sean requeridas
- Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la institución

VIII. COMPETENCIAS Y NIVELES DE DESARROLLO

Sensibilidad social (Competencia Cardinal)

Capacidad de identificarse con las necesidades de otras personas o grupos de personas en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Justicia y Solidaridad” y “Servicio”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Comprende los intereses de sus pares y trabajadores a su cargo, clientes internos, clientes externos directos e indirectos y trabajadores a su cargo -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
B	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo, clientes internos y clientes externos con los que se relaciona directamente -dentro de las normas de la	

	organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	
C	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean o se adelanta a atender problemas que observa por sí mismo (a).	X
D	Comprende los intereses de sus compañeros de trabajo y clientes internos -dentro de las normas de la organización- y los ayuda a resolver problemas que le plantean.	

Compromiso (Competencia Cardinal)

Sentir como propios los objetivos del IMAS, apoyar e instrumentar decisiones para el completo logro de los mismos (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia” y “Trabajo en Equipo”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, toma decisiones y alinea sus actos para el logro de estos. Comprende, se compromete, actúa y dirige de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
B	Alinea los intereses de su unidad con los institucionales, ejecuta las acciones encomendadas para el logro de estos. Comprende, se compromete y actúa de acuerdo con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	
C	Comprende la relación existente entre los objetivos del área y los institucionales. Ejecuta las acciones requeridas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	X
D	Se compromete y realiza las acciones que le son asignadas para el correcto funcionamiento de la unidad. Comprende y se compromete con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos del IMAS.	

Orientación por resultados (Competencia Cardinal)

Es la capacidad de encaminar éticamente todos los actos al logro de los objetivos institucionales, administrando los procesos establecidos, fijando metas desafiantes por encima de los estándares en el marco de las estrategias del IMAS (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Excelencia”, “Servicio” y “Transparencia”).

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia. Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.	
B	Actúa para lograr y superar estándares de desempeño y plazos establecidos, fijándose para sí y/u otros los parámetros a alcanzar. Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes. Utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos.	
C	Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente. Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo pero no encara las mejoras necesarias. Controla los tiempos de realización de los trabajos.	X
D	Realiza el trabajo que tiene asignado de una manera eficiente.	

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal con los éxitos de sus pares o de otras áreas de la institución. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo.	
B	Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. Crea un buen clima de trabajo, comprende la dinámica del funcionamiento grupal e interviene destrabando situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos. Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de la propia.	

C	Solicita la opinión al resto del grupo. Valora sinceramente las ideas y experiencia de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluso sus pares y subordinados. Promueve la colaboración de los distintos equipos, dentro de ellos y entre ellos. Valora las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.	x
D	Coopera. Participa de buen grado en el grupo, apoya sus decisiones. Realiza la parte de trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás y los tiene al corriente de los temas que lo afectan. Comparte información.	

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. Se considera que es un referente en esta competencia y es imitado por otros.	
B	Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
C	Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Actúa rápida y decididamente en una crisis, en lugar de esperar, analizar y ver si se resuelve sola. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.	X
D	Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas o se enfrenta inmediatamente con los problemas.	

Orientación al cliente

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma

específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Promociona la importancia del servicio, así como la visualización de nuevos servicios. Promueve acciones para mejorar la relación con los clientes y la satisfacción de estos.	
B	Busca permanentemente resolver las necesidades de sus clientes anticipándose a sus pedidos o solicitudes. Propone acciones dentro de su organización para lograr la satisfacción de los clientes.	
C	Está atento a las necesidades de los clientes y escucha sus pedidos y problemas. Intenta dar solución y satisfacción a los clientes.	X
D	Atiende con rapidez las necesidades del cliente y soluciona eventuales problemas siempre que esté a su alcance.	

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser realista y franco.

Grado	Descripción de la conducta	Grado
A	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta, practica y vela por el cumplimiento de los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
B	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo y promueve que los otros también lo hagan. Establece las condiciones para que en su área se den relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	
C	Es honesto y responsable en relación con la normativa institucional y en sus actuaciones sociales. Conoce, respeta y practica los valores y normas de trabajo. Establece relaciones basadas en el respeto y la confianza. Existe una correlación entre su discurso y su accionar.	X
D	Es honesto y responsable en relación con la normativa	

	institucional. Conoce y respeta los valores y normas de trabajo institucionales.	
--	--	--

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Puesto: Técnico de Logística e Importaciones
- Jefe inmediato: Jefe de Logística e Importaciones
- Jefe del Jefe Inmediato: Administrador General de Empresas Comerciales
- Subalternos: No tiene.