

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE FUNCIONES
DE LA EMPRESA ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA.**

**YEIMY ASNORALDA ARÉVALO VELASQUEZ
CARMEN STELLA LEGUIZAMON TURMEQUE**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CICLO PROFESIONAL
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTA D.C.
2009**

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE FUNCIONES
DE LA EMPRESA ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA.**

**YEIMY ASNORALDA ARÉVALO VELASQUEZ
Código 52.242.441
CARMEN STELLA LEGUIZAMON TURMEQUE
Código 51.653.697**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de empresas**

Jurados:

**Doctor: Edward Torres
Doctor: Mauricio Cruz**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD-
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTA D.C.
2009**

Nota de Aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá D.C. , 28 de Abril de 2009.

DEDICATORIA

A Dios, quien permitió llevar a cabo hasta el último momento mi carrera, puesto que me dio las fuerzas para ser persistente y llegar hasta el fin. A todas y cada una de las personas que siempre han creído en mis sueños y anhelos.

A mis padres Mercedes Velásquez y Omar Arévalo, quienes siempre me han apoyado y creído en mis capacidades.

A mi esposo Cesar Rincón, quien confía en mis sueños y siempre me da una voz de aliento.

Yeimy Arévalo Velásquez

*A Dios, por darme la fuerza y la constancia
para no desfallecer en este propósito de
culminar mi carrera profesional.*

*A mi hija Nathalia, por soportar mis
ausencias y ser tan paciente.*

*A Humberto Arévalo por su ayuda
incondicional, por su tiempo y dedicación,
porque gracias a todo eso y a su aporte
profesional, logré alcanzar la meta anhelada.*

Carmen Leguizamón Turmeque

AGRADECIMIENTOS

Nuevamente agradecerle a Dios, quien fue el que toco los corazones de todas las personas que nos colaboraron, algunas de estas personas: Waldina Salcedo, por su apoyo incondicional, y sus aportes tan valiosos, Humberto Arévalo, por su paciencia y dedicación.

Yeimy Arévalo Velásquez

AGRADECIMIENTOS

Reitero nuevamente mis agradecimientos a Dios porque nos dio la oportunidad de encontrar personas valiosas que nos aportaron de su tiempo y de sus experiencias para lograr nuestra meta. Ser profesionales.

Carmen Leguizamon Turmequé

TABLA DE CONTENIDO

1. SELECCIÓN Y DEFINICION DEL TEMA DE INVESTIGACION	18
TEMA DE INVESTIGACION	18
DELIMITACION DEL TEMA	18
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION	19
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2.2 FORMULACION DE LA PROBLEMA	21
2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	21
3. OBJETIVOS	21
3.1 OBJETIVO GENERAL	21
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	22
4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	22
4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	22
4.3 JUSTIFICACIÓN PRACTICA	23
5. MARCO DE REFERENCIA	23
5.1 MARCO TEÓRICO	23
5.2 MARCO CONCEPTUAL	26
5.3 MARCO LEGAL	28
5.4 MARCO MUESTRAL	28
5.5 MARCO GEOGRAFICO	29
5.6 MARCO INSTITUCIONAL	29
6. FORMULACION DE HIPOTESIS	30
6.1 HIPOTESIS GENERAL	30
6.2 HIPÓTESIS DE TRABAJO	31
7. ASPECTOS METODOLOGICOS	31
7.1 TIPOS DE ESTUDIO	32
7.2 METODO DE INVESTIGACION	32
7.3 FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION	33
7.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION	36
7.5 CRONOGRAMA	37
7.5.1 DIAGRAMA DE GANNT	37
7.5.2 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACION	38
7.5.3 COSTO POR SERVICIOS DEL PERSONAL	38

8.	RECOLECCION Y ORDENAMIENTO DE LA INFORMACION	40
8.1	TABULACION, ORDENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	40
8.2	PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	40
9.	ANALISIS DE LOS RESULTADOS	45
9.1	IDENTIFICACION DE VARIABLES MATRIZ DE VARIABLES	48
9.2	VERIFICACION DE PREGUNTAS DE INVESTIGACION	49
9.3	VERIFICACION DE OBJETIVOS	49
9.4	VERIFICACION DE HIPOTESIS	50
10.	RESULTADO DE LA INVESTIGACION	50
11.	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	53
12.	CONCLUSIONES	209
13.	RECOMENDACIONES	210
14	BIBLIOGRAFIA	211
15.	ANEXOS	213

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Costo por servicios personales.	39
Cuadro 2. Costos generales.	<u>39</u>

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Tabulacion Encuesta.	<u>37</u>
Tabla 2. Grafica de Gantt.	<u>38</u>
Tabla 3. Tabulacion Encuesta.	<u>40</u>
Tabla 4. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 1	<u>41</u>
Tabla 5. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 2	<u>41</u>
Tabla 6. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 3	<u>42</u>
Tabla 7. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 4	<u>43</u>
Tabla 8. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 6	<u>44</u>
Tabla 9. Identificaiion de Variables	<u>48</u>

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Mapa de la localidad 1.	29
Gráfica 2. Pregunta 1.	41
Gráfica 3. Pregunta 2.	<u>42</u>
Gráfica 4. Pregunta 3.	<u>43</u>
Gráfica 5. Pregunta 4.	<u>44</u>
Gráfica 6. Pregunta 6.	<u>45</u>

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de la localidad 1.	29

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Reglamento de higiene y seguridad industrial.	213
Anexo B. Resolucion Invima	214
Anexo C. Encuestas diligenciadas.	
Anexo D. Organigrama.	215

INTRODUCCION

Este trabajo esta enfocado en resolver una de las problemáticas en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. El cual esta basado en organizar la estructura que posee mediante la ayuda del Diseño e Implementación del Manual de Funciones para los empleados de la organización. Cuyo objetivo esta argumentado en aportar al crecimiento y desarrollo de la empresa, con el fin de lograr mejores resultados organizacionales y eficaces en cuanto a su actividad como tal.

Se espera que este documento sea de ayuda efectiva para los empleados de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.

Este documento posee la información necesaria para ayudar a los empleados de la empresa a definir sus funciones tanto generales como específicas al igual que los requisitos necesarios para desempeñar dichas funciones.

El manual de funciones de la empresa se empezó a definir, con el cargo en la cual se establece el cronograma estructurado de la misma, de allí parte los perfiles y los requisitos dados según cada cargo, luego se continúa con las funciones generales, y por ultimo las funciones específicas.

RAE RESUMEN

La empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Annar Diagnóstica Import Ltda fue creada el 14 de diciembre de 1.996, con la finalidad de comercializar reactivos, equipos e implementos para laboratorio (diagnóstico in vitro); además de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos e implementos que comercializa.

La empresa está conformada por personal capacitado para cada una de las áreas, quienes a su vez se encuentran distribuidos en varios departamentos:

Departamento administrativo, departamento operativo, departamento comercial, departamento Técnico, departamento de calidad, departamento de servicio al cliente

Actualmente Annar Diagnostica Import Ltda cuenta con un portafolio de 7 casas comerciales con las cuales brinda soluciones integrales a las diferentes áreas del laboratorio clínico:

Al no existir un manual de funciones definido para la organización se presentan diferentes situaciones de presión, estrés, carga laboral, desinterés, desmotivación ante las actividades a realizar que se experimentan dentro del contexto laboral.

Es por eso que se hace necesario plantear la siguiente pregunta: ¿Como afecta la falta de un manual de funciones en el desarrollo y crecimiento de la empresa; para dar cuenta de esta pregunta se desarrollo una encuesta que esta relacionada directamente con los objetivos específicos, y de esta manera se busca resolver una hipótesis con dos variables donde justifica que mediante un diseño de manual de funciones dirigido a los empleados de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Se lograra mayor productividad y compromiso del recurso humano que es el más valioso de cualquier organización, el cual se traducirá en mejores resultados organizacionales.

De acuerdo a esto se determino que el tipo de estudio de investigación a llevar a cabo por este proyecto es descriptivo, con una línea de investigación de diagnostico selectivo empresarial, por ende, se pretende recoger una serie de hechos y situaciones basadas en encuestas preliminares, que están dirigidas a una población micro con características homogéneas, dadas por el tipo de muestra aleatorio y un muestreo probabilística, para finalmente, convertir todo en información básica y fundamental para la investigación donde se presenta un genero de análisis de corte cualitativo, ya que el tema de estudio ha sido escasamente abordado, presentado en la delimitacion del tema en cuanto a los antecedentes encontrados durante la investigación.

Por lo tanto, este proyecto esta basado y desarrollado principalmente en dos momentos, donde en un primer momento, describe e identifica la ubicación del problema, planteamiento, la delimitacion, los objetivos y la justificación de la investigación, y en un segundo momento posteriormente se diseña un manual de funciones fundamentales de trabajo de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.

SELECCIÓN Y DEFINICION DEL TEMA DE INVESTIGACION.

Para la selección del tema se inicio con una lluvia de ideas formulando las siguientes preguntas:

Es de interés el tema para la organización?

Existe información?

Que se busca con el diseño e implementación del manual de funciones?

Para que áreas se desarrollara el manual de funciones?

Cómo se llevara a cabo la implementación del manual en la organización Annar Diagnostica Import Ltda?

Cómo afecta a la organización la falta de un manual de funciones?

Cuándo se dará a conocer el diseño del manual de funciones en la organización?

TEMA DE INVESTIGACION.

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA.

DELIMITACION DEL TEMA

El diseño e implementación del manual de funciones se llevara a cabo en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda, con 50 empleados mas de un 70% mujeres con edades de 20 a 45 años, barrio San Patricio ubicada en la localidad de Usaquen.

PROBLEMA DE INVESTIGACION.

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Annar Diagnóstica Import Ltda fue creada el 14 de diciembre de 1.996, con la finalidad de comercializar reactivos, equipos e implementos para laboratorio (diagnóstico in vitro); además de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos e implementos que comercializa.

La empresa está conformada por personal capacitado para cada una de las áreas, quienes a su vez se encuentran distribuidos en varios departamentos: Departamento Administrativo, Departamento Operativo, Departamento Comercial, Departamento Técnico, Departamento de Calidad, Departamento de Servicio al cliente

Annar Diagnostica Import Ltda, se encuentra desarrollando e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, para demostrar su capacidad para proveer en forma coherente servicios que satisfagan los requerimientos de los Clientes, y las regulaciones aplicables, y aspira aumentar la satisfacción de los clientes y a mejorar la calidad del servicio, a través de la aplicación efectiva del sistema. Actualmente Annar Diagnostica Import Ltda cuenta con un portafolio de 7 casas comerciales con las cuales brinda soluciones integrales a las diferentes áreas del laboratorio clínico: Horiba ABX, Francia, Spinreact, España, Standard, Korea, DSL, USA, Bioclone, Australia, Biohit, Finlandia, Electra Medica, USA

Es así como, los empleados de la empresa prestan sus servicios, con unas funciones asignadas a sus cargos, pero no se tiene el control absoluto de las situaciones puesto que cuando surge algo nuevo se presenta desorden, presión, estrés, carga laboral, desinterés, desmotivación ante las actividades a desempeñar que se experimentan en el contexto laboral.

Al identificar los factores que se desarrollan en este medio, depende de la elección de estrategias técnicas y herramientas para la recolección e la información necesaria que sustente el problema de investigación dado en:

Identificación del número de empleados de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.

Identificación de los cargos implementados de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.

Entrevistas protocolarias dirigidas a los empleados, en busca de situaciones, causas y circunstancias que se dan dentro del ámbito organizacional de la empresa.

Clasificación y análisis de la información recolectada, la cual permita establecer los factores que se desarrollan por la falta del Manual de funciones.

Análisis de los factores encontrados y determinación del tema de investigación.

Desarrollar la matriz DOFA dentro de la aplicación de la investigación, herramienta que permite establecer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del tema de investigación. Es importante llevar a cabo esta investigación, ya que permite identificar los diferentes factores socio-culturales y laborales que se desarrollan en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Y así promover el diseño del manual de funciones de la empresa.

Si no se logra esta investigación las funciones que actualmente se llevan por los empleados, son totalmente confusas ya que desarrollan sus actividades pero no se tienen en cuenta los imprevistos y algunas funciones que las hacen dependiendo la urgencia o la situación, lo que provoca distintas situaciones inesperadas, como el atraso de algún proceso, tensión, logros inesperados en el desenvolvimiento legal y formal de la empresa, y carga laboral, afectando el crecimiento de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.

Por lo tanto se hace necesario diseñar un manual de Funciones de la empresa. Donde se pretende que los funcionarios de la organización tengan una clara información sobre las funciones que debe desempeñar cada cargo de acuerdo con las áreas estructuradas por la empresa.

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.

Teniendo en cuenta el resultado encontrado del planteamiento del problema se determino la siguiente pregunta:

¿COMO IMPLEMENTAR UN MANUAL DE FUNCIONES EN LA EMPRESA ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA?

2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.

¿Qué piensan los directivos sobre la situación interna en cuanto al desempeño actual de la empresa?

¿Cuáles son los cargos definidos de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda?

¿Cuáles son los requisitos de cada cargo?

¿Cuál es el desempeño de cada cargo?

¿Qué procesos afectan a la empresa, por la falta de un Manual de funciones?

OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar el Manual de Funciones, dirigido a la empresa Annar Diagnostica Import Ltda., en la cual, se definan funciones, actividades y perfil de cada cargo, de tal forma que los funcionarios desarrollen y cumplan con las tareas específicas, en beneficio del objetivo General de la empresa.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Diseñar un manual de funciones básicas para los empleados de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.
- Que tareas deberían evaluarse para el manual de funciones.

- Determinar la estructura del manual.
- Identificar los diferentes cargos de la estructura organizacional y los procesos desarrollados, por la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.
- Analizar las tareas asignadas de acuerdo a los diferentes departamentos, con el fin de establecer las actividades específicas que desarrollan los empleados de la organización.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

El presente proyecto de investigación aporta a diferentes aspectos investigativos, sociales e individuales, permitiendo dar un sentido claro y preciso.

4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

En cuanto al aporte teórico, está investigación busca llenar el vacío de conocimiento, ya que como se identificó en los antecedentes, no hay estudios anteriores que den cuenta de la elaboración de un manual de funciones para la empresa; Igualmente este proyecto contribuye a la línea de investigación teórica, ya que ella se enfoca en un diagnóstico selectivo empresarial, teniendo como campo de acción el mejoramiento al proceso y desarrollo funcional del mismo.

4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

Este manual de funciones aporta a un proceso metodológico desarrollado por la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. La cual busca mejorar el desempeño de las actividades que cada empleado debe realizar, sirviendo como herramienta indispensable dentro del área de recursos humanos de la empresa; Y a su vez se beneficia en calidad y eficacia de los logros esperados por cada departamento, permitiendo que exista una mejor información a los resultados esperados donde se evidencia en los logros de los objetivos de la organización, y a su vez en la misión y visión de la misma.

El aporte que este proyecto de investigación le da al investigador, es reforzar los conocimientos administrativos desarrollados durante la carrera, básicamente en formular, planear y desarrollar un proyecto de investigación.

4.3 JUSTIFICACIÓN PRACTICA.

El aporte practico que desarrolla esta investigación será bajo los resultados de este proyecto manual de funciones, siendo una herramienta útil para la empresa Annar Diagnostica Import Ltda, ya que permitirá definir funciones, tareas, actividades y perfil de cada cargo, de tal forma que los funcionarios puedan cumplir a cabalidad con las tareas especificas, ya que contribuye al logro de la misión y objetivos de la empresa, a su vez convirtiéndose en una herramienta de apoyo para la gestión institucional junto con los miembros de la organización.

MARCO DE REFERENCIA.

5.1 MARCO TEORICO.

Este proyecto de investigación presenta un marco teórico enfocado al modelo de **Elton Mayo**^{*} ¹ dado en la teoría de las Relaciones Humanas en donde explica que la solución al problema de cooperación no puede darse apenas a través del retorno a las formas tradicionales de organización y lo que se debe hacer es una nueva concepción de las relaciones humanas en el trabajo.

Mayo defiende los siguientes puntos de vista:

- El trabajo es una actividad típicamente grupal: el nivel de producción es influenciado por las normas, funciones y reglamentos de grupo que por el incentivo salariales y materiales de producción.

1

- El operario no reacciona como individuo aislado, sino como miembro de un grupo social: los cambios tecnológicos rompen los lazos informales de amistad.
- La tarea básica de la administración es formar una elite capaz de comprender y de comunicar: se busca establecer una sociedad adaptable a la comunicación efectiva y la comunicación sobre las relaciones establecidas.
- La persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de estar junto de ser reconocida: la organización eficiente es incapaz de elevar la productividad si las necesidades psicológicas del trabajador no fueran descubiertas, localizadas y satisfechas.

Este es uno de los puntos por los cuales, el manual de funciones y requisitos, se enfoca a dicha teoría, a su vez se enfatiza en otra como la

¹

TEORIA Y estudiada y definida por Mc Gregor² quien se preocupo por comparar estilos opuestos en administrar, la cual, la teoría X, es un estilo basado en la teoría tradicional excesivamente mecanicista y pragmática, se basa en convicciones erróneas sobre el comportamiento. En cambio la Teoría Y se basa en ideas y premisas actuales sin preconceptos con respecto a la naturaleza humana.

- El hombre promedio no muestra desagrado inherente hacia el trabajo
- Las personas no son, por su naturaleza intrínseca, pasivas o resistentes a las necesidades de la empresa, asumen esa actitud por experiencias profesionales negativas en otras empresas.
- Las personas tienen motivación básica, potencial de desarrollo, estándares de comportamiento adecuados y capacidad para asumir responsabilidades que se les asignen.
- El hombre tiene la capacidad de alto grado de imaginación y creatividad en la solución de problemas empresariales esta ampliamente y no escasamente distribuida entre las personas.

¹ Teorías de la administración, Universidad de la Salle

² teorías de la administración

- La teoría Y propone un estilo de administración participativo y democrático basado en los valores humanos y sociales.

Y al igual esta enfocada en la teoría de los Sistemas, donde esta dada por el investigador alemán Ludwin von Bertalanffy, esta se basa en remediar problemas con soluciones practicas donde fundamenten la teoría en la aplicación realista.

Este proyecto de investigación acoge la siguiente afirmación dada por la teoría de los sistemas en:

Las funciones de un sistema dependen de su estructura, para los sistemas biológicos y mecánicos, pero también es una afirmación clara para las organizaciones, la cual son sistemas reunidos en uno solo para desarrollar un objetivo dentro de un entorno ambiental, ya que estas pueden ser sistemas cerrados o abiertos.

Sistemas cerrados: no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera. En rigor, no existen sistemas cerrados. Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinístico y programado y que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente. Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.

Sistemas abiertos: presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian información, energía y materia con el ambiente. Son adaptables para sobrevivir. Su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de auto-organización.

		Entradas				Salidas		
Ambiente	→	Información Energía Recursos Materiales	→	Transformación o procesamiento	→	Información Energía Recursos Materiales	→	Ambiente

Este manual de funciones y requisitos esta diseñado específicamente en las teorías de las relaciones humanas y enfocadas a las teorías de sistemas y la teoría Y donde acoge las siguientes afirmaciones:

- Las personas tienen motivación básica, potencial de desarrollo, estándares de comportamiento adecuados y capacidad para asumir responsabilidades que se les asignen.
- Las funciones de un sistema organizacional dependen de una estructura donde existe un intercambio con todo lo que lo rodea tanto interno como externo en un ambiente y clima organizacional.

5.2 MARCO CONCEPTUAL.

ACTIVIDAD: Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad, facultad de obrar.

CARGO: Persona que desempeña un oficio específico e identificado con la obligación de hacer cumplir sus funciones asignadas que van de acuerdo a lo que desarrolla.

DESCRIPCION: Es la explicación minuciosa de los procesos o procedimientos para el desarrollo de alguna actividad, esta tiende a ser concisa, clara y objetiva completada en ocasiones con gráficos o imágenes, para realizar la descripción es necesario seguir los siguientes pasos: observar, seleccionar lo mas significativo, clasificar y ordenar los datos.

DISEÑO: es la descripción y elaboración verbal o escrita de algo que posee una delineación de aspecto, características y formas que son propias, originales de un objeto o cosa lo cual, son destinados a su utilización.

ETICA: Conjunto de normas morales que regulan cualquier relación o conducta humana, sobre todo un ámbito específico, persona que es conforme a la moral o a las costumbres establecidas.

FUNCIONES: Conjunto de actitudes propias en las tareas correspondientes a realizar en una institución o entidad.

MANUAL: Instrumento administrativo que contiene información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos, de los órganos de una institución. Este debe ser de forma ordenada algo práctico y fácil de manejar y entender, la cual exige habilidad e inteligencia. Esta enfocado a un libro que contiene apuntes e información básica y precisa que indican como hacer, usar o manipular algo en lo que se quiere, en este caso seria, la información necesaria para desarrollar las actividades específicas y generales de los procesos que llevan a cabo los empleados de la empresa. Annar Diagnostica Import Ltda.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Documento complementario al manual de calidad, que describe las actividades (especificando quién y cómo), que realizan en la organización, especialmente aquellas que afectan al sistema de calidad.

ORGANIGRAMA: Es la representación grafica de la estructura organizativa, el organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener un idea uniforme acerca de la organización.

PERFIL: son el conjunto de características peculiares que destinan e identifican la persona que se establecerá en el cargo identificado por el cronograma estructural de la empresa.

PROCESO: Conjunto de las fases de un fenómeno. Actuación, trámite.

PROCEDIMIENTOS: Le indican al administrador la secuencia de operaciones y procesos que deben ser ejecutados por los trabajadores en el cumplimiento de sus tareas, cumplen la función de facilitar la ejecución de las tareas a través de la utilización de los sistemas de simplificación del trabajo.

TAREA: Trabajo que debe hacerse en un tiempo limitado, combinación de trabajos deberes y responsabilidades asignadas a un empleado, individual y considerado, usualmente, como su asignación normal o regular.

5.3 MARCO LEGAL.

La empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Presenta un marco Legal, la cual esta dado por normas y reglas de ley establecidas para el buen funcionamiento de la empresa, un reglamento interno de trabajo el cual se compone de 56 Artículos y 17 capítulos, completamente definidos y aprobados por la Junta directiva de la empresa, Por ser una comercializadora de reactivos lo regula el Invima con los artículos 3770 y el articulo 4725 que se cumplen a cabalidad, registrado ante la Cámara de Comercio, con número de Nit 830.025.281-2, con Régimen Común, Declarando impuestos de Iva e Ica.

5.4 MARCO MUESTRAL.

Los empleados de la organización son 50 y la encuesta es aplicada a 20 empleados de todos los departamentos.

5.5 MARCO GEOGRAFICO.

El diseño e implementación del manual de funciones se llevara a cabo en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda, con 50 empleados mas de un 70% mujeres con edades de 20 a 45 años, barrio San Patricio ubicada en la localidad de Usaquen, con 449.621 habitantes y 156 barrios, limita al occidente con la Autopista Norte, que la separa de la localidad de Suba: al sur, con la calle 100 que la separa de la localidad de Chapinero, al norte, con los municipios de Chia y Sopo, y al oriente, con el municipio de la Calera.

Gráfica 1. Mapa de la Localidad 1



5.6 MARCO INSTITUCIONAL.

MISION

En ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA Orientamos nuestros esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, poniendo a su disposición reactivos, equipos e insumos de laboratorio, en el área diagnóstica, veterinaria e industrial, con los más altos estándares de calidad y servicio.

En cumplimiento de nuestra misión, procuramos establecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes, proveedores y personal, generando así vínculos de fidelidad. Buscamos el mejoramiento continuo, apoyados por nuestro talento humano altamente calificado y nuestra cultura de Servicio.

Trabajamos en pro del crecimiento sostenible de la empresa, basados en una vigorosa labor de mercadeo y una sólida gestión administrativa y financiera, que garantice nuestro desarrollo y permanencia en el mercado, enmarcados en conceptos de respeto por nuestros clientes, proveedores y competidores.

VISION

Posicionarnos como una empresa nacional líder en la distribución de reactivos, equipos e implementos para laboratorio, en el territorio colombiano y ser reconocidos en el sector diagnóstico e industrial en diez años, por nuestro alto compromiso con la satisfacción del cliente, por un servicio oportuno y un excelente soporte comercial y técnico.

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Aumentar las ventas anualmente
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Mantener el sistema de gestión de calidad implementado
- Garantizar el cumplimiento de almacén
- Mantener proveedores calificados
- Seleccionar y mantener personal calificado
- Sostener un programa de actualización constante para los clientes

FORMULACION DE HIPOTESIS.

6.1 HIPOTESIS GENERAL.

De acuerdo al tipo de estudio la hipótesis es de primer grado por ser un estudio descriptivo, la variable es estocástica, por contemplar el comportamiento del objeto, la clasificación es teórica por derivarse de un supuesto de la realidad y describe las teorías en relaciones humanas y la teoría de los sistemas, ya que con una entrada y salida de información para obtener una retroalimentación en cuanto a los procesos que desarrolla la empresa, que permiten establecer como herramienta los requisitos y funciones específicos

del personal. Donde el objeto de estudio se ve afectado por el entorno y este así mismo también lo afecta con el fin de ordenarlo.

ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA Carece de un manual de funciones adecuado lo cual genera problemas administrativos que lo conduce a una deficiente organización administrativa, por lo tanto los empleados no esta optimizando el tiempo en el desarrollo de sus labores.

6.2 HIPOTESIS DE TRABAJO.

Al realizar un análisis de matriz DOFA, agrupando los factores claves de cada una de los componentes del organigrama estructural de la empresa, para posteriormente realizar cruce de variables y convertir en las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, y poder así definir estrategias de mejoramiento.

Una vez definidas y validadas las estrategias se convierten en instrumento clave para diseñar las funciones de todos los departamentos de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Lo cual permita establecer cambios que se estén llevando a cabo en el normal funcionamiento de la empresa.

Se elabora una encuesta aleatoria con el personal a cargo de cada departamento, de tal forma que se puedan comparar los procesos y así mismo los resultados. La recolección de datos necesarios que permitan identificar la percepción de los empleados sobre la empresa y el deseo organizacional, cuyo resultado se clasificara como factores y criterios o de ventajas.

ASPECTOS METODOLOGICOS

A continuación se plantea la metodología de la investigación, tipo de estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y procesamiento y análisis de los datos obtenidos. Lo anterior en coherencia con la pregunta de investigación y los objetivos que orientan la presente investigación.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente proyecto de investigación tiene el estudio descriptivo ya que se pretende recoger una serie de hechos y situaciones para convertirlo en información básica y fundamental para la investigación, porque el tema de estudio ha sido escasamente abordado. Además, se busca principalmente en un primer momento, describir e identificar los cargos que presenta la estructura organizacional de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda, identificar los procesos, y de esta manera analizar las tareas que se asignan para finalmente así conocer las exigencias del personal.

Posteriormente en un segundo momento, lo que busca esta investigación es diseñar un manual de funciones fundamentales de trabajo de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.

Partiendo como base que “el estudio descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.¹

7.2 METODO DE INVESTIGACION

Esta investigación se realizara a partir de la metodología cualitativa, ya que como lo mencionan Taylor y Bogdan (1984) “esta se refiere en su mas amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”².

Así mismo esta investigación se caracteriza por ser deductiva, ya que el investigador busca probar hipótesis y conjeturas a partir de la aplicación de

¹ TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Limusa.2002. Pág.

² TAYLOR, SJ y BOGDAN, R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación, Nueva York, 1984, Ediciones Paidós, Pág. 18

conceptos y conocimientos que son arrojados por el segundo momento de la investigación (Manual de Funciones de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.

De igual, y siguiendo a Tamayo Mario 2002 “en la metodología cualitativa el investigador ve el escenario y a las personas con una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables sino considerados como un todo.”¹ Es por ello, que en coherencia con esta se pretende determinar los diferentes factores que se dan, en cuanto a la falta de un Manual de Funciones en los procesos que desarrollan en la empresa y a su vez como herramienta clave para el área de recursos humanos.

7.3 FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

Teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, las técnicas e instrumentos a utilizar para la recopilación y el procesamiento de la información serán fuentes primarias y secundarias, dentro de las primarias encontramos la entrevista semi-estructurada; Esta técnica se denomina así porque “se centra en abordar un diferente número de tópicos o ítems y porque identifica una particularidad relevante desde el punto de vista de la investigación”². En esta medida se basa en un conjunto de preguntas abiertas que procuran un marco de referencia al investigador.

De igual manera se realizarán encuestas, sondeos en la empresa para recopilar información. Así mismo consultaremos en textos, documentos para soportar la investigación.

¹ Ibíd., Pág. 20

² SANDOVAL, Carlos. Investigación cualitativa. Programa de especialización en teoría. Métodos y técnicas de investigación social. Bogotá: CORCAS; 1997. Pág. 127

OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

PRIMERA PREGUNTA: Al realizar la encuesta uno de nuestros primeros interrogantes fue, que tan importante sería para la empresa implementar un manual de funciones.

SEGUNTA PREGUNTA: Con esta pregunta se pretende ahondar en las expectativas de la sobre carga laboral e identificar la realización de las funciones y el directo responsable.

TERCERA PREGUNTA: Queremos identificar si los cargos tienen bien definidas las funciones y si los funcionarios piensan que las mismas son acorde el cargo.

CUARTA PREGUNTA: Esta pregunta nos permite visualizar si el funcionario tiene el conocimiento real de cual es el departamento al que pertenece y a su vez identifica a quien debe dirigirse.

QUINTA PREGUNTA: Como refuerzo a la pregunta 3, se pretende identificar si el funcionario tiene claridad en las funciones que asume, y apoyarnos en sus respuestas para realizar una distribución acorde dependiendo la asignación del cargo.

SEXTA PREGUNTA: Con esta pregunta intentamos evaluar, si el personal esta de acuerdo con el cargo frente a sus conocimientos académicos, porque de acuerdo a los sondeos realizados verificamos que algunos funcionarios ejercen labores que no están acorde a sus conocimientos y otros que desempeñan cargos que aunque pueden tener el conocimiento empírico no tiene el título que los acredite como tal a ejercer dicha labor.

**ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ANNAR
DIAGNOSTICA IMPORT LTDA.**

Fecha: _____

Hora: _____

Nombre: _____

Cargo actual: _____

Tiempo laborado en el cargo _____

1. Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones, en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.?

SI _____ NO _____

2. Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.?

SI _____ NO _____

3. Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente:

SI _____ NO _____

4. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece

- Departamento Administrativo _____
- Departamento Operativo _____
- Departamento Comercial _____
- Departamento Técnico _____
- Departamento de Calidad _____
- Departamento de Servicio al cliente _____

5. Cuales son las tareas que usted considera no debe realizar de acuerdo al departamento al que pertenece?

6. De acuerdo a su historial académico y/o profesional cree que son los requisitos necesarios para el cargo que usted labora?

Si _____ No _____

7.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

Para la tabulación de la información después de haber realizado las encuestas en la empresa, se utilizaran las técnicas estadísticas. La población de este proyecto de investigación esta dada por los empleados de la empresa los cuales aportaran información clave para el análisis de la investigación. El personal que labora y que actualmente cumplen con las actividades en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. son cincuenta (50) lo que constituye un universo micro con características homogéneas lo que forman una población concreta y real.

El universo micro esta dado por el resultado obtenido en la muestra por ende, esta es aleatoria, con un muestro probabilística. La forma en la que presentaremos los datos será a través de graficas para mejor comprensión.

Tabla 1. Tabulacion Encuesta

PREGUNTA	SI	NO	A	B	C	D	E	F	TOTAL
Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones, en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.?	70%	30%							100%
Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa	75%	25%							100%
Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente	55%	45%							100%
Marque con una X el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece			2	2	10	2	2	2	20
De acuerdo a su historial académico y/o profesional cree que son los requisitos necesarios para el cargo que usted labora?	70%	30%							100

7.5 CRONOGRAMA

7.5.1 DIAGRAMA DE GANNT

Representación gráfica en la que la relación de las variables “etapas de investigación” y “tiempo de ejecución” se indica por el uso de barras horizontales.

Tabla 2. Grafica de Gantt

No.	ETAPAS	CRONOGRAMA DE TRABAJO															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Diseño proyecto	X															
2	Observaciones		X														
3	Encuestas			X													
4	Fuentes secundarias			X													
5	Clasificación material				X												
6	Tratamiento información					X											
7	Análisis e interpretación					X											
8	Redacción preliminar						X										
9	Mecanografía						X										
10	Presentación							X									
	TIEMPO (Semanas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

7.5.2 PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACION

Existen unos costos directos y unos costos indirectos; los primeros apuntan hacia el desarrollo de cada una de las actividades específicas de la investigación como es el caso de los gastos varios en que incurren los investigadores, sumado a los equipos y diferentes elementos que se requieren para llevar a cabo tan exigente labor; y los últimos centran su mirada hacia el cubrimiento de servicios como energía eléctrica, uso del computador, teléfono, los mismos encuestadores y otros gastos que de una forma inesperada aparecen en el desarrollo mismo de la investigación.

7.5.3 COSTOS POR SERVICIOS PERSONALES

Nuestro proyecto será desarrollado por la asistente comercial y las asistentes comerciales, que conocen muy bien la organización, y pueden realizar toda la parte de aplicación de encuestas, tabulación de la información, análisis y redacción final de la investigación.

Cuadro 1. Costo por servicios personales

CARGO	VALOR SEMANA
Asistente Comercial	125.000
Secretaria de Ventas	100.000
VALOR TOTAL	225.000

7.5.4 COSTOS GENERALES

Para el desarrollo de nuestro proyecto, solo utilizaremos la parte de la papelería y útiles de oficina como se describe a continuación:

Cuadro 2. Costos generales.

Costo	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Fotocopias	100	100	10.000
Papelería	1 resma	25.000	25.000
Impresión (toner)	1	80.000	80.000
Esferos	10	600	6.000
Borradores	4	500	2000
lápices	6	500	3000
VALOR TOTAL		\$ 126.000	

8. RECOLECCION Y ORDENAMIENTO DE LA INFORMACION

8.1 TABULACION, ORDENAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Tabla 3. Tabulacion Encuesta.

PREGUNTA	SI	NO	A	B	C	D	E	F	TOTAL
Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones, en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda.?	70%	30%							100%
Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa	75%	25%							100%
Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente	55%	45%							100%
Marque con una X el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece			2	2	10	2	2	2	20
De acuerdo a su historial académico y/o profesional cree que son los requisitos necesarios para el cargo que usted labora?	70%	30%							100

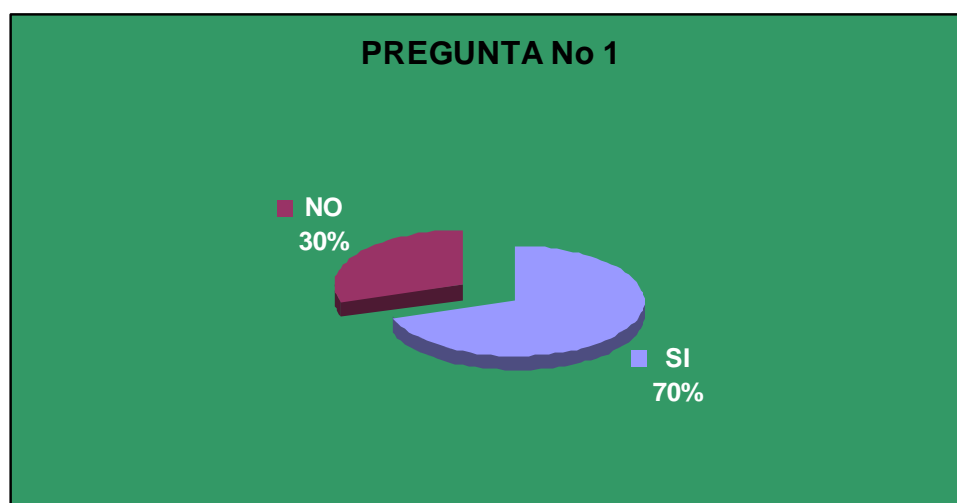
8.2 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

La tabulación de las preguntas de la encuesta se presenta a continuación:

Tabla 4. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 1

Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un manual de funciones en la empresa Annar Diagnostica Import Ltda?	Relativos	Absolutos
Sí	70%	35
No	30%	15
TOTAL	100%	50

Gráfica 2. Pregunta 1.



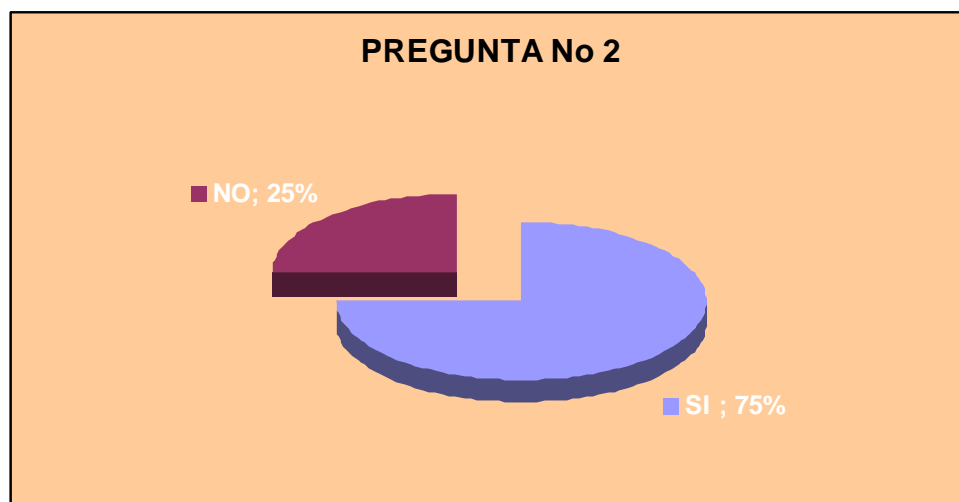
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda en la Ciudad de Bogotá en enero de 2007.

- Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados un 70% de los empleados de la organización considera importante la creación de un manual de funciones, así mismo un 30% piensa que no es relevante, que esto aumentaría la carga labora.

Tabla 5. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 2

Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de la empresa	Relativos	Absolutos
Sí	75%	37.5
No	25%	12.5
TOTAL	100%	50

Gráfica 3. Pregunta 2.



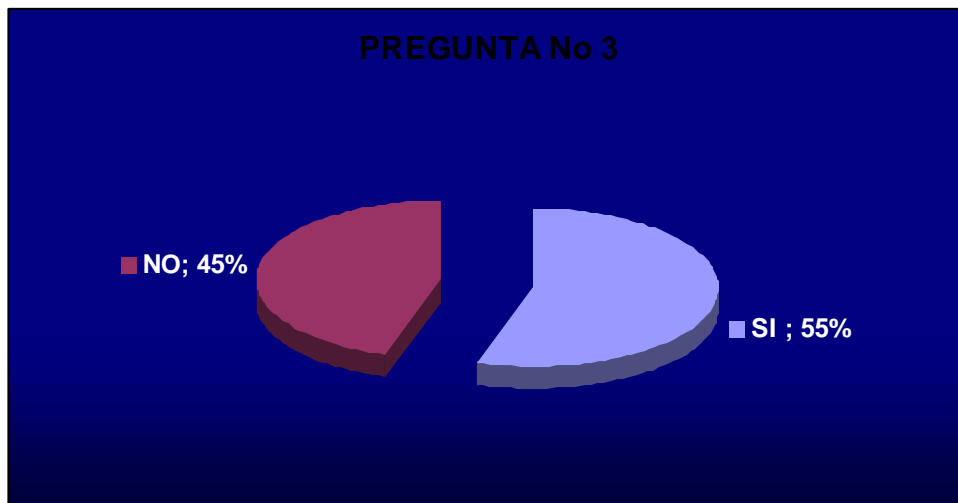
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda en la Ciudad de Bogotá en enero de 2007.

- Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados un 75% de los empleados de la organización considera que la falta del manual de funciones afecta el crecimiento de la misma porque muchas actividades no se realizan y en otras ocasiones no se realiza el seguimiento de las mismas.

Tabla 6. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 3

Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?	Relativos	Absolutos
Sí	55%	27.5
No	45%	22.5
TOTAL	100%	50

Gráfica 4. Pregunta 3.



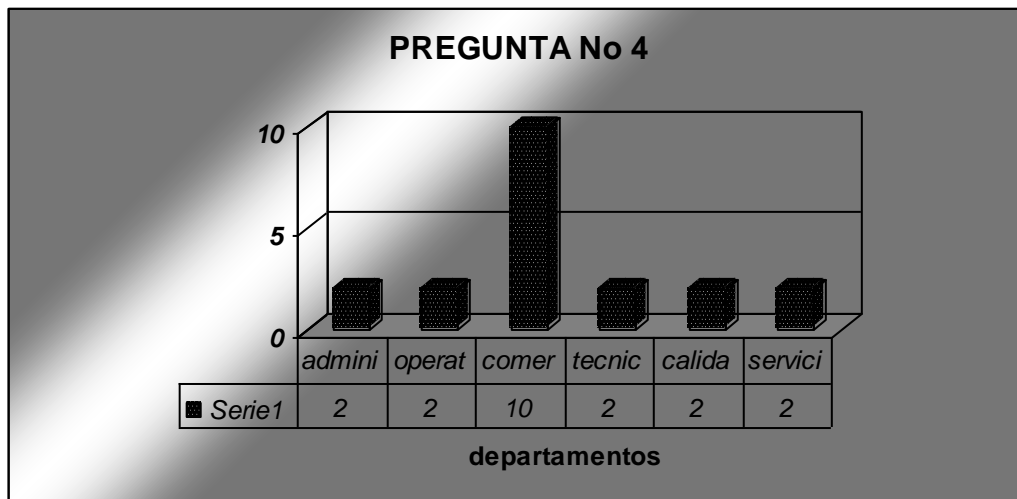
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda en la Ciudad de Bogotá en enero de 2007.

- Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados casi la mitad del personal dice que no, puesto que realiza funciones de otros cargos y en muchas situaciones son actividades de otros departamentos, las cuales por no estar definidas en un manual no existe un directo responsable.

Tabla 7. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 4

Marque con una X el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece.	A	B	C	D	E	F	TOTAL
	2	2	10	2	2	2	20

Gráfica 5. Pregunta 4.



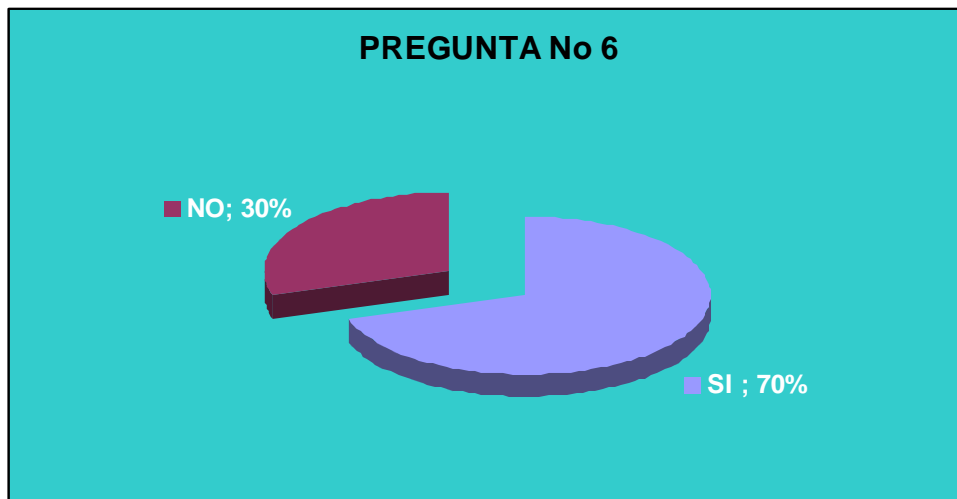
Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda en la Ciudad de Bogotá en enero de 2007.

- Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados, los departamentos marcados por los empleados de acuerdo a los cargos, son administrativo, operativo, comercial, técnico, calidad y servicio al cliente.

Tabla 8. Distribución porcentual de los encuestados pregunta No 6

De acuerdo a su historial académico y/o profesional cree que son los requisitos necesarios para el cargo que usted labora?	Relativos	Absolutos
Sí	70%	35
No	30%	15
TOTAL	100%	50

Gráfica 6. Pregunta 6.



Fuente: Encuesta realizada a funcionarios de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda en la Ciudad de Bogotá en enero de 2007.

- Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados la mayoría de las respuestas dice que si cumplen con los requisitos del cargo, ya sea por su preparación profesional o por su experiencia laboral.

9. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Teniendo en cuenta cada encuesta realizada, para los empleados se destacaron los siguientes resultados:

- Mas de un 70% esta de acuerdo con la implementación de un manual de funciones, puesto que este ayudara a definir los responsables en muchas actividades para así tener un mejor desempeño laboral.
- Evidentemente la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo diario de las actividades y esto repercute en el crecimiento de la misma, puesto que el personal en muchos casos no se hace responsable de ciertas actividades porque nunca le han asignado esa tarea así pertenezca al departamento para el cual trabaja.
- No todas las funciones y actividades que deben realizar los empleados son específicos lo que genera desorden en algunos eventos puesto que

no hay un directo responsable, esto presentando confusión dentro de los departamentos

- La preparación de los empleados de la organización, en su gran mayoría son acordes para el cargo que se encuentran desempeñando, en algunos casos se evidencia la falta de preparación para realizar ciertas funciones.
- En algunos departamentos hay poco personal para realizar ciertas funciones, causando desorden cuando deben atender 2 o 3 actividades al mismo tiempo y no pueden desarrollar una tarea bien por atender todas las solicitudes, en especial el departamento comercial que es uno de los mas grandes.
- Existen muchas actividades o funciones a las cuales se les debe hacer seguimiento, pero en algunos procesos no esta definido quien lo debería hacer, perdiendo así la oportunidad de mejorar.

Como lo menciona el Numeral **7.3 fuentes** y técnicas para la recolección de información, se realizo una entrevista semiestructurada y sondeos, aplicados a los departamentos de la organización. Adicional a esto para este estudio se implemento la planilla de actividades diarias, que nos permitió ahondar en la problemática presentada en algunos cargos, a continuación presentamos algunos de los hallazgos encontrados en la investigación:

- Existen funciones que realizan asistentes, secretarias y operarios que deberían estar aprobadas o autorizadas por un jefe o coordinador.
- Se encontraron deficiencias en los cargos de las asistentes del departamento comercial con sobrecarga de funciones que no le permiten el desarrollo adecuado de las mismas.

- Debido a que no se encuentra documentado el diligenciamiento de ciertos documentos de soporte comercial, en algunos casos no se elaboran por los asesores comerciales.
- Se presenta un volumen considerable de devoluciones de los clientes por diferentes causales (omisión de cadena de frío, referencia cruzada, presentaciones diferentes a las solicitadas, error en el precio, no aplicación de los descuentos asignadas) y no se realiza un seguimiento para tomar las acciones correctivas que garanticen que no se volverán a presentar estos inconvenientes.
- El departamento de ingeniería no tiene claro sus funciones en cuanto a tiempos de entrega de los equipos médicos que llegan para mantenimiento correctivo o preventivo.
- El departamento de cartera, no tiene claridad en sus funciones en cuanto a (verificaron datos para la apertura de crédito, seguimiento de la cartera vencida de mas de 60 días, digitación oportuna de las consignaciones realizadas por los clientes).
- El departamento de soporte técnico no tiene zonas asignadas para la atención solicitada por los clientes en el montaje de las pruebas y esto genera conflictos internos.
- En varios departamentos se encontró que realizan algunas funciones que no están mencionadas en la descripción de las actividades a desarrollar.
- No existe un manual de funciones establecido para el desarrollo de las diferentes actividades, pero de manera informal existe un documento desactualizado en donde se describen algunas de las funciones a realizar.

De acuerdo a las conclusiones obtenidas por el análisis de las entrevistas, sondeos, encuesta y graficación de los resultados de las encuestas, se determino que un Manual de Funciones, es la solución efectiva para que la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Obtenga una organización y estructuración mas eficiente, y cada empleado coopere a su crecimiento y desarrollo.

9.1 IDENTIFICACION DE VARIABLES MATRIZ DE VARIABLES

Tabla 9. Identificación de variables.

NOMBRE DE LA VARIABLE	DESCRIPCION
Calidad Total	El termino de calidad a sufrido un gran cambio a lo largo del tiempo, en un primer momento se habla de control de la calidad, primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción, luego nace el aseguramiento de la calidad esta fase persigue garantizar un nivel continuo de calidad, finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, relacionado con el concepto de mejora continua.
Atención al cliente	Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga un producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso

	correcto del mismo, el servicio al cliente es una potente herramienta de marketing, un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas, tan poderosas como los descuentos o publicidad.
--	---

9.2 VERIFICACION DE PREGUNTAS DE INVESTIGACION

Basados en los resultados de la encuesta podemos decir que si se dieron respuesta a estas preguntas, básicamente lo podemos comprobar en el análisis de la información, después de tabular la encuesta en donde se conocía la situación actual de la empresa y las respuestas a estas preguntas: ¿Que se busca con el diseño e implementación del manual de funciones?, ¿Para que áreas se desarrollara el manual de funciones? ¿Cómo afecta a la organización la falta de un manual de funciones? Es de interés el tema para la organización.

Al terminar el desarrollo del mismo podemos decir que todas las preguntas de investigación quedaron resueltas.

9.3 VERIFICACION DE OBJETIVOS

En cuanto a nuestro objetivo general como lo es el Diseñar e implementar el Manual de Funciones, dirigido a la empresa Annar Diagnostica Import Ltda, en la cual, se definan funciones, actividades y perfil de cada cargo, de tal forma que los funcionarios desarrollen y cumplan con las tareas específicas, en beneficio del objetivo General de la empresa. Más adelante se encontrara la propuesta del manual para comprobar que tanto el objetivo general como los objetivos específicos del proyecto se cumplieron.

9.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

Teniendo en cuenta que se realizó un estudio descriptivo, se presenta la propuesta para comprobar la hipótesis; Si se desarrolla e implementa un manual de funciones, dirigido a los empleados de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Se lograra mayor productividad y compromiso del recurso humano que es el más valioso de cualquier organización, el cual se traducirá en mejores resultados organizacionales.

10. RESULTADO DE LA INVESTIGACION:

El resultado de la observación permitió establecer que para mejorar las condiciones actuales de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda se debe desarrollar e implementar el manual de funciones y responsabilidades que son originados por su razón de ser (misión) que establecen las funciones básicas en los que la organización debe trabajar ya que en ella se indica quienes deben ejecutar las diferentes actividades, basado en una filosofía de administración específica.

“Los procesos son las actividades estructuradas sistemáticamente para producir un resultado que tenga valor para unos clientes. La orientación hacia los procesos implica un énfasis en la forma como se realiza el trabajo en la organización, identificando y gestionando los diferentes procesos”¹, esto conduce a un énfasis y orientación creciente hacia la importancia de estos como responsabilidad esencial de la gerencia para lograr una mayor competitividad de la organización generando en consenso el establecer una organización exitosa, y moderna.

Para diseñar la estandarización se tomo como referencia los procesos en la serie de normas ISO 9000:2000 que recomiendan a las organizaciones que fundamenten sus sistemas de gestión de calidad en el concepto de procesos y adopten la orientación hacia los procesos ya que en la versión 2000, la gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de:

Suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes.

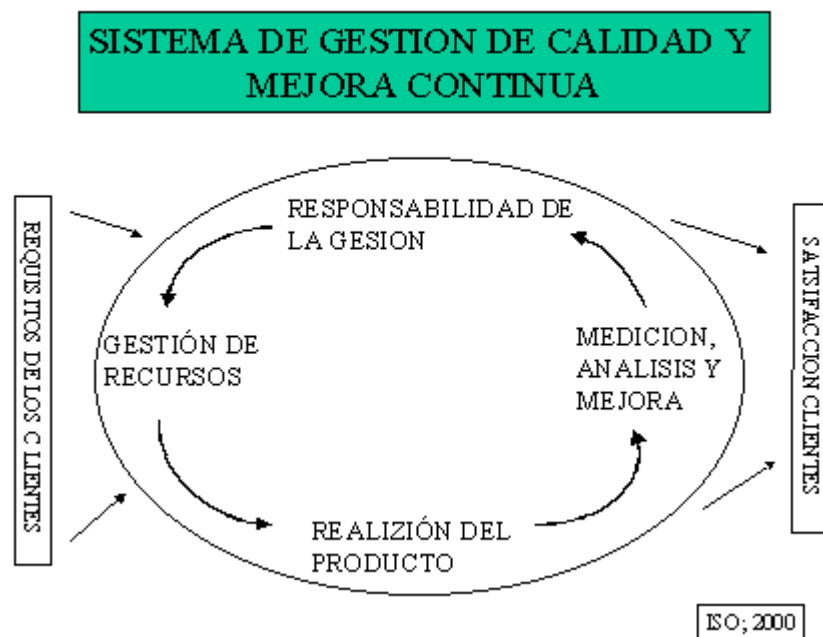
¹ Robledo, A., Administración basada en actividades, en mimeógrafo 1998

Lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.¹

El modelo del sistema de calidad consiste en 8 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización: 1) Responsabilidad de la Gestión; 2) Gestión de los Recursos; 3) Realización del Producto o Servicio; 4) Medición, Análisis y Mejora.

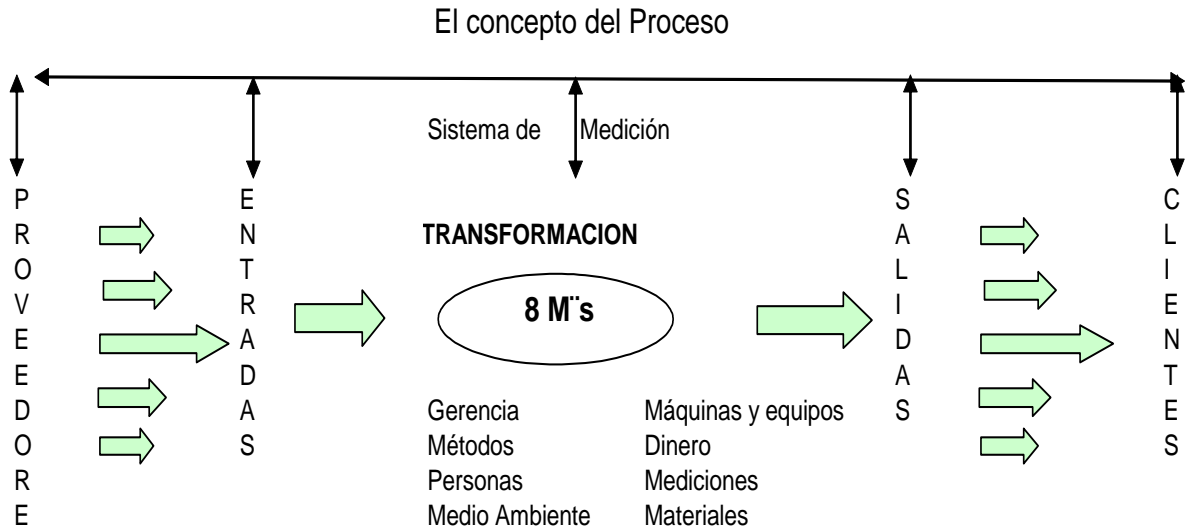
El modelo se expresa gráficamente de la manera siguiente:

Gráfico No. 7



¹ ISO 9000-2000, Organización Internacional de Normalización 2000

Gráfico No. 8



No obstante las bondades de la normalización, consideran que no existe una plantilla única y correcta para diseñar un proceso se puede utilizar cualquiera de las indicadas anteriormente. Lo importante, es entender el concepto y aplicarlo. Es fundamental tener claro que al realizar un proceso se esta desarrollando una transformación que agrega valor (ver Figura No. 2) que es la que se aplica para este proyecto.

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

11. MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO:

INTRODUCCIÓN

Los grandes, repentinos y constantes cambios que caracterizan la aldea global evidencian la necesidad de crear y desarrollar empresas competitivas que nutran sus procesos a partir de su capital intelectual y de las competencias que posee su Talento Humano, lo cual se puede facilitar a través del establecimiento, divulgación a los colaboradores y afianzamiento del perfil que la empresa requiere de cada uno de ellos en el cargo, así como los procesos y procedimientos en los que participa cada uno de ellos. Es así como se integran todos los procesos organizacionales de diversas áreas con los realizados en Gestión Humana, ya que los criterios que se emplean para seleccionar personal, implementar la inducción al cargo y a la empresa, evaluar desempeño, capacitar, desarrollar la competencia, asignar salarios y compensaciones, entre otros; se fundamentan en las características que debe poseer una persona para desempeñar sus funciones apropiadamente tanto en el cargo que cubre, como en el área en la que se encuentra.

Así mismo, el establecimiento de requisitos básicos y de las competencias, facilita la adquisición y mantenimiento de persona competente, puesto que la selección adquiere mayor confiabilidad y validez frente a lo que realmente se espera de un miembro de la organización y el desarrollo del personal, facilita el afianzamiento de habilidades, actitudes, aptitudes, motivaciones y conocimientos de los empleados para contribuir con el cumplimiento del direccionamiento estratégico; razones que sustentan el diseño y elaboración del Manual de Responsabilidades y Perfiles de cargo.

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

JUSTIFICACIÓN

El Manual de Responsabilidades y Perfiles de cargo se actualiza permanentemente para:

- Formalizar responsabilidades, funciones, actividades y exigencias para cada cargo.
- Facilitar la orientación al logro y el cumplimiento de responsabilidades.
- Optimizar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- Racionalizar los procesos y economizar esfuerzos a través de la disminución de errores y de evasión de responsabilidades.
- Definir roles y agilizar procesos de comunicación.
- Reducir la sobrecarga y superposición de tareas en algunos puestos frente a la descarga en otros.
- Ubicar las áreas de la organización.
- Suplir vacíos en la información mínima requerida para desempeñarse efectivamente en el cargo.
- Incrementar la competitividad.
- Dar identidad al cargo y pertenencia al funcionario.

OBJETIVOS

Objetivo General

Optimizar la competencia del personal de ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT, a través de la descripción, divulgación y asimilación (por parte de los trabajadores) de los perfiles de cargo, con sus respectivas responsabilidades, funciones, entre otros requisitos y compromisos requeridos para el desempeño exitoso en el cargo.

Objetivos específicos

Satisfacer las necesidades de información requerida respecto al propio cargo para desempeñarse en él, de manera exitosa.

Reducir la sobrecarga de tareas y responsabilidades en algunos cargos.

Agilizar los procesos en la organización por medio de la comunicación efectiva y oportuna con la(s) persona(s) necesarias para la gestión.

Afianzar el sentido de pertenencia en los colaboradores con el fin de mantener el Talento Humano clave en la organización.

Mantener un modelo por competencias en la Gestión Humana, de manera que se adopten mecanismos que incrementen la competencia del personal y la efectividad del servicio.

MARCO DE REFERENCIA ADMINISTRATIVO

Las Responsabilidades y demás contenidos del cargo que aquí se encuentran deben ser conocidos por los colaboradores a quienes compete dicha información es decir, el ocupante del cargo, su jefe inmediato, el encargado del mismo en Gestión Humana y la Dirección General. La información contenida en éste manual es de carácter confidencial y por tanto, el acceso a personal externo a la organización, está restringido.

Direccionamiento estratégico

Misión: “En ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA. Orientamos nuestros esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes,

poniendo a su disposición reactivos, equipos e insumos de laboratorio, en el área diagnóstica, veterinaria e industrial, con los más altos estándares de calidad y servicio.

En cumplimiento de nuestra misión, procuramos establecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes, proveedores y personal, generando así vínculos de fidelidad. Buscamos el mejoramiento continuo, apoyados por nuestro talento humano altamente calificado y nuestra cultura de Servicio.

Trabajamos en pro del crecimiento sostenible de la empresa, basados en una vigorosa labor de mercadeo y una sólida gestión administrativa y financiera, que garantice nuestro desarrollo y permanencia en el mercado, enmarcados en conceptos de respeto por nuestros clientes, proveedores y competidores”.

Visión: “En el 2.010 posicionarnos como una empresa nacional líder en la distribución de reactivos, equipos e implementos para laboratorio, en el territorio colombiano y ser reconocidos en el sector diagnóstico e industrial, por nuestro alto compromiso con la satisfacción del cliente, por un servicio oportuno y un excelente soporte comercial y técnico”.

Objetivos de Calidad:

“Aumentar las ventas anualmente”

“Aumentar la satisfacción del cliente”

“Mantener el SGC implementado”

“Mantener proveedores calificados”

“Seleccionar y mantener personal calificado”

“Garantizar el cumplimiento de Almacén”

“Sostener un programa de actualización constante para el cliente”

“Garantizar respuesta oportuna en el servicio Técnico”

Valores corporativos:

Honestidad

Integridad

Ética

Responsabilidad

Responsabilidad Social (Clientes, Proveedores, Personal, Sociedad)

Competencias Organizacionales

Es el sistema integrado por conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes y rasgos requeridos para trabajar en ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA.

1 Compromiso Organizacional

2 Creatividad

3 Orientación al Logro

4 Trabajo en equipo

5 Servicio al cliente

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR GENERAL**
- ❖ Cargo al cual reporta: Junta Directiva
- ❖ Dependencia: Dirección General
- ❖ Personas a cargo: Ninguna.

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continua.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Velar por el cumplimiento del Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de la organización) a través del diseño y ejecución de estrategias corporativas que garanticen el crecimiento sostenible, la rentabilidad, el retorno de la inversión, permanencia de la empresa y la satisfacción del cliente.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo :

- ❖ Programar las importaciones de las diferentes líneas comerciales
- ❖ Establecer metas mensuales para los asesores comerciales
- ❖ Programar los viajes de los asesores comerciales
- ❖ Buscar nuevas líneas y productos
- ❖ Planificar estrategias de crecimiento para la organización
- ❖ Fijar precios de productos (anual o semestralmente según corresponda)
- ❖ Evaluar los estados financieros de la organización
- ❖ Evaluar los costos
- ❖ Responsable de los resultados de la empresa ante la Junta Directiva
- ❖ Realizar contactos y comunicación con proveedores
- ❖ Gestionar con los abogados asuntos comerciales, tributarios y laborales
- ❖ Presentar el informe de cumplimiento a cada uno de los proveedores internacionales cuando sea requerido
- ❖ Planear estrategias encaminadas a cumplir con las metas de ventas establecidas
- ❖ Negociar con los proveedores extranjeros los precios, plazos de pago y condiciones comerciales.
- ❖ Liderar el Comité de calidad junto con el Director de Calidad
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por la Junta Directiva.

2.2.2. Por información que maneja

❖ Acceso a toda la información de la organización		
❖ Balances e informes financieros y contables		
❖ Bases de datos de clientes		
❖ Bases de datos de proveedores		
❖ Precios de productos y costos		
❖ Información de importaciones		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador e impresora		
❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
❖ Dinero y cheques		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes, proveedores y diversas entidades.		
3. REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1. Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Economía, o Administración de Empresas	X	
❖ Especialización o Maestría o Doctorado: En Administración, o Gerencia	X	
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Idiomas (Ingles)	X	
3.3. Experiencia	Nivel requerido	
Como Directivo	3 años	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4. CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	80%	
❖ Caminando	15%	

❖ De pie	5%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Capacidad Analítica	Alta

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre del cargo: DIRECTOR TÉCNICO ANTE INVIMA ❖ Cargo al cual reporta: Director(a) General ❖ Dependencia: Calidad ❖ Personas a cargo: Ninguna.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M) de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continua.
<p>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</p>
<p>2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto) Representar a ANNAR DIAGNÓSTICA IMPORT LTDA en cuanto a la responsabilidad sanitaria de los productos.</p>
<p>2.2. RESPONSABILIDADES</p>
<p>2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Asesorar técnicamente al representante legal respecto a las características de los productos, así como atender los requerimientos del INVIMA frente a la calidad de los mismos. ❖ Apoyar el proceso de selección de proveedores y distribuidores de la empresa, participar en la estructura de los procesos de compras de los reactivos importados y en el asesoramiento a terceros para lograr una mejor comprensión de los requerimientos técnicos a la empresa. ❖ Asegurar que los productos almacenados se encuentren en concordancia con la documentación pertinente a fin de mantener la calidad exigida. ❖ Vigilar el cumplimiento de las condiciones higiénicas, técnicas, locativas, y de control de calidad para el almacenamiento y/o acondicionamiento de los reactivos de diagnóstico in – vitro. ❖ Aprobar las instrucciones relacionadas con las operaciones de almacenamiento, acondicionamiento, despacho y distribución de los productos. ❖ Asegurar que se realice la capacitación inicial y continuada del personal y que éste se adapte a las necesidades. ❖ Asegurar que los registros de almacenamiento y/o acondicionamiento y distribución sean diligenciados en cada etapa del proceso. ❖ Vigilar el mantenimiento de las áreas de almacenamiento y/o acondicionamiento general de las instalaciones. ❖ Asegurar que se lleven a cabo las debidas comprobaciones de procesos y las calibraciones de los equipos e instrumentos de control, como también que esas comprobaciones se registren y que los informes estén disponibles. ❖ Garantizar mediante seguimiento y control, la trazabilidad de los productos distribuidos tanto para las actividades propias de la empresa como para el cumplimiento de los

programas de vigilancia de reactivos correspondientes a las autoridades sanitarias.		
❖ Responsabilizarse de los procedimientos de atención de quejas y retiro de productos del mercado.		
❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.		
❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.		
❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.		
2.2.2. Por información que maneja		
❖ Documentos y registros necesarios para el cumplimiento de requisitos sanitarios.		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con INVIMA, ANDI, ICONTEC, entre otros.		
3. REQUISITOS		Nivel requerido
3.1. Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriología, Ing. Química, o Microbiología	X	
❖ Especialización o Maestría o Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
4.3. Experiencia	Nivel requerido	
Como profesional, en manejo de reactivos o químicos	1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
5. CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	

4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	80%
❖ Caminando	10%
❖ De pie	10%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Capacidad Analítica	Alta

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO**
- ❖ Cargo al cual reporta: Director(a) General.
- ❖ Dependencia: Departamento Financiero y Contable
- ❖ Personas a cargo: Auxiliares de cartera.

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Verificar y velar por el adecuado estado de la cartera de la organización, a través de estrategias que faciliten el recaudo y la asignación de créditos acorde con las políticas de la empresa.

2.2. RESPONSABILIDADES


2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo:

- ❖ Revisar y aprobar caja menor.
- ❖ Tramitar Giros Internacionales aprobados por el Dir. General e informar al proveedor.
- ❖ Autorizar despachos de pedidos de acuerdo con la cartera del cliente.
- ❖ Aprobar créditos de clientes nuevos hasta \$20.000.000 de pesos y crearlos en el sistema; créditos de mayor cantidad, informar al Director General.
- ❖ Realizar el recaudo con cheques y efectivo de ventas diarias.
- ❖ Realizar el cobro de cartera de clientes de difícil recaudo.
- ❖ Verificar los pagos de los clientes de fuera de Bogotá.
- ❖ Actualizar la información de clientes y asesores en el sistema.
- ❖ Imprimir diariamente extractos bancarios.
- ❖ Liquidar comisiones para los asesores comerciales.
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Bases de datos de clientes
- ❖ Estados Financieros
- ❖ Información de cartera de clientes
- ❖ Información de créditos
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
Dinero y cheques		
Computador		
Implementos de oficina, sello		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes y entidades bancarias.		
3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1. Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Administración de empresas, Economía, o Ing. Industrial, o carreras administrativas	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
Nota: En caso de no cumplir el requisito de estudio y/o experiencia, se valida el ingreso toda vez que la persona posea las competencias para el cargo y una alta confiabilidad		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3. Experiencia	Nivel Requerido	
Cargos Administrativos, preferible (no indispensable)	1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4. CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	90%	
❖ Caminando	5%	
❖ De pie	5%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	
❖ Memoria	Alta	

❖ Capacidad de Análisis		Alta
	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01
		V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **JEFE DE CARTERA**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) Administrativo
- ❖ Dependencia: Departamento Financiero y Contable
- ❖ Personas a cargo: Ninguna

❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa /

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Verificar y realizar el recaudo de cartera a través de la verificación de pagos y el seguimiento permanente a los clientes.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Liderar la gestión de cobranza y verificar la gestión realizada por los Asistente de cartera.
- ❖ Atender todo tipo de novedad relacionado con la cartera de los clientes.
- ❖ Registrar consignaciones realizadas en efectivo y cheques.
- ❖ Llamar a los clientes para verificar retenciones y otros descuentos.
- ❖ Mantener actualizada la cartera, verificando los extractos bancarios.
- ❖ Generar listados de cartera.
- ❖ Realizar cobro de cartera; la cartera vencida a más de 180 días, se continúa cobrando siempre y cuando sea autorizado por la Dirección Administrativo.
- ❖ Reportar a la Dirección Administrativa aquellos clientes de difícil ubicación para cobranza, y aquellos que no cumplen con los compromisos de pago pactados con la empresa.
- ❖ Atender a los clientes con respecto a los descuentos financieros y vencimientos de facturas.
- ❖ Informar a los clientes y asesores comerciales sobre retención de pedidos originados por cartera.
- ❖ Informar a los asesores comerciales sobre los clientes que pasarán a cobro jurídico
- ❖ Hacer conciliaciones con los clientes.
- ❖ Generar recordatorio de pago escrito a los clientes y enviarlo.
- ❖ Elaborar e imprimir recibos de caja y movimientos de cuenta (cuando sea necesario).
- ❖ Autorizar pedidos (de ser requerido, en ausencia del personal encargado)
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja		
Estados de cartera de clientes		
Base de datos de clientes		
Estados de cuenta		
Consignaciones y extractos bancarios		
Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
Celular		
Computador		
Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico en: Contabilidad, Asistente Administrativo o Secretariado	X	
❖ Tecnológica		
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia		Nivel requerido
Preferible como auxiliar de cartera, contable, o en secretariado		Entre 6 meses y 1 año
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		95%
❖ Caminando		No aplica
❖ De pie		5%

❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ASISTENTE DE CARTERA**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) Administrativo y Financiero(a)
- ❖ Dependencia: Departamento Financiero y Contable
- ❖ Personas a cargo: Ninguna

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa /

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Apoyar la gestión de cartera a través del descargo de pagos recibidos

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Verificar pagos en extractos bancarios.
- ❖ Imprimir cartera para asesores.
- ❖ Imprimir estados de cuenta
- ❖ Confirmar retenciones en sistema.
- ❖ Informar oportunamente las novedades a cerca del cierre de mes.
- ❖ Mantener actualizada la cartera, verificando los extractos bancarios.
- ❖ Generar listados de cartera.
- ❖ Conciliar extractos contra bancos
- ❖ Relacionar pagos en cuaderno para descargarlos.
- ❖ Atender a los clientes con respecto a los descuentos financieros y vencimientos de facturas (de ser requerido).
- ❖ Elaborar e imprimir recibos de caja y movimientos de cuenta cuando sea necesario.
- ❖ Brindar soporte a contabilidad respecto a los movimientos en sistema.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

Estados de cartera de clientes

Base de datos de clientes

Estados de cuenta

Consignaciones y extractos bancarios

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

Computador		
Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS		
3.1.Educación Formal	Nivel requerido	
❖ Bachiller		
❖ Técnico en: Contabilidad, Secretariado o Asistente administrativo.		X
❖ Tecnológica		
❖ Profesional:		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Preferible como auxiliar de cartera, auxiliar contable, o en secretariado	Entre 6 meses y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	95%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	5%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	
❖ Memoria	Alta	
❖ Análisis	Medio	

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) DE SOPORTE TECNICO**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) General.
- ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Ingeniería)
- ❖ Personas a cargo: Coordinador de Ingeniería, Ingenieros de soporte técnico 1 y 2, Secretaria de Ingeniería.
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Liderar la gestión realizada por los ingenieros en cuanto al funcionamiento de equipos comercializados por Annar, por medio de la verificación y/o realización de mantenimientos preventivos y correctivos idóneos, asesorías, entrenamientos e inquietudes manifestados por los clientes

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Coordinar y controlar el desempeño de las personas a su cargo.
- ❖ Verificar el cumplimiento de las funciones de los ingenieros de soporte.
- ❖ Liderar y verificar las actividades realizadas en Ingeniería.
- ❖ Capacitar a los bioingenieros del área sobre rutinas de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo.
- ❖ Dar soporte técnico a los bioingenieros del área en la solución de problemas de los equipos.
- ❖ Apoyar y liderar el mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos distribuidos por Annar Diagnostica.
- ❖ Verificar equipos nuevos (en caso de ser requerido).
- ❖ Velar por la atención inmediata y solución rápida y efectiva de requerimientos.
- ❖ Colaborar con el cumplimiento del decreto de dispositivos médicos.
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por la Dirección General.


2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Base de datos de clientes
- ❖ Convenios y contratos de equipos
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

- ❖ Computador e impresora

❖ Implementos de oficina		
❖ Equipos de laboratorio		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes y proveedores		
3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Ingeniería Biomédica, o Ing. Electrónica	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Inglés Básico		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Como Ing. Biomédico o Electrónico de equipos en el sector clínico o médico o de laboratorio	2 años	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	70%	
❖ Caminando	10%	
❖ De pie	15%	
❖ Levantando objetos pesados	5%	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	
❖ Memoria	Alta	
❖ Análisis	Alta	

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre del cargo: COORDINADOR(A) DE SOPORTE TECNICO ❖ Cargo al que reporta: Director(a) de Soporte Técnico. ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Ingeniería) ❖ Personas a cargo: Ingenieros de soporte 1 y 2, Secretaria de Ingeniería. 		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M) de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar. 		
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto) Coordinar y apoyar las diferentes actividades de Ingeniería para mantener e incrementar la satisfacción de clientes en cuanto al funcionamiento de equipos, por medio de la coordinación del equipo y del proceso, realización de asesorías técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos idóneos y atención a inquietudes relacionadas con los equipos que comercializa ANNAR		
2.2. RESPONSABILIDADES		
2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asignar mantenimientos a los Ingenieros de Soporte. ❖ Programar mantenimientos preventivos y correctivos para los ingenieros de soporte. ❖ Apoyar al Director de Ingeniería en la verificación del cumplimiento de la funciones de los ingenieros de soporte. ❖ Canalizar entrada y salida de equipos. ❖ Realizar la programación de viajes nacionales e internacionales. ❖ Velar por la atención inmediata y solución rápida y efectiva de los requerimientos de cliente interno y externo. ❖ Atender solicitudes y requerimientos de clientes externos e internos, relacionadas con su cargo. ❖ Brindar soporte técnico de los equipos distribuidos por Annar Diagnostica. ❖ Realizar mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos distribuidos por Annar Diagnostica. ❖ Verificar equipos nuevos. ❖ Diligenciar las cartas de garantía a equipos e implementos de laboratorio clínico facturados. ❖ Diligenciar las cartas de garantía a mantenimientos preventivos y correctivos realizados a equipos e implementos de laboratorio clínico. ❖ Diligenciar las cartas de entrega de equipos de laboratorio clínico ya sea en calidad de venta, comodato, apoyo tecnológico o préstamo. ❖ Colaborar con el cumplimiento del decreto de dispositivos médicos (en caso de requerirse). 		

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participar activamente en el Comité de Calidad (cuando así se requiera). ❖ Mantener el Sistema de Gestión de Calidad implementado en el departamento de Ingeniería. ❖ Apoyar al Director de Ingeniería en todas las actividades que contribuyan con el mantenimiento y seguimiento del proceso Gestión Técnica. ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente. ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

❖ Base de datos de clientes
❖ Convenios y contratos de equipos
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

❖ Celular
❖ Computador
❖ Implementos de oficina
❖ Equipos de laboratorio
❖ Herramientas

2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES

❖ Internas: Con toda la organización.
❖ Externas: Con clientes.

3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Ing. Biomédica, o Electrónica	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Inglés Básico		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Como Ing. Biomédico o Electrónico de equipos en el sector clínico o medico o de laboratorio	1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	

❖ Iluminación	Si
❖ Temperatura	Si
❖ Ruido	Si
❖ Ventilación	Si
❖ Limpieza	Si
❖ Agua potable	Si
❖ Baño	Si
4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	75%
❖ Caminando	10%
❖ De pie	10%
❖ Levantando objetos pesados	5%
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **INGENIERO(A) DE SOPORTE TECNICO**
- ❖ Cargo al que reporta: Director de I Soporte Técnico y Coordinador(a) de Soporte Técnico.
- ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Ingeniería)
- ❖ Personas a cargo: Ninguna
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Asegurar la satisfacción de clientes en cuanto al funcionamiento de equipos, por medio de la realización de asesorías TÉCNICAS, así como mantenimientos preventivos y correctivos idóneos e inquietudes relacionadas con los equipos que comercializa ANNAR DIAGNÓSTICA IMPORT.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Brindar soporte técnico de los equipos distribuidos por Annar Diagnostica.
- ❖ Realizar mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos distribuidos por Annar Diagnostica.
- ❖ Hacer entrenamiento en rutinas de mantenimiento de los equipos (diarias, semanales y mensuales).
- ❖ Verificar equipos nuevos.
- ❖ Participar activamente en el mantenimiento del proceso "Gestión Técnica", sus procedimientos, así como en otros procesos organizacionales; con el propósito de mantener la mejora continua del Sistema.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Base de datos de clientes
- ❖ Manuales de servicio técnico
- ❖ Listado de repuestos
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

❖ Equipos y partes de los mismos, distribuidos por la organización		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Ing. Biomédica, ó Electrónica		X
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
❖ Excepción: El nivel de educación profesional se podrá homologar con educación no formal en los equipos comercializados por la organización; o por la experiencia en el mantenimiento de dichos equipos, toda vez que la persona este cursando Ing. Biomédica o Electrónica como requisito mínimo de estudio.		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Como Ing. Biomédico o Electrónico de equipos en el sector clínico o medico o de laboratorio	Entre 6 meses y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	50%	
❖ Caminando	20%	
❖ De pie	25%	
❖ Levantando objetos pesados	5%	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	

❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **TECNICO DE SOPORTE TECNICO**
- ❖ Cargo al que reporta: Director de I Soporte Técnico y Coordinador(a) de I Soporte Técnico.
- ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Ingeniería)
- ❖ Personas a cargo: Ninguna
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Asegurar la satisfacción de clientes en cuanto al funcionamiento de equipos por medio del soporte técnico y la realización de asesorías en el manejo de Annarlab.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Brindar apoyo tecnológico en Annarlab
- ❖ Coordinar las instalaciones de Annarlab
- ❖ Apoyar la programación de mantenimientos preventivos y correctivos para los ingenieros de soporte.
- ❖ Canalizar la entrada y salida de equipos
- ❖ Diligenciar cartas de entrega y garantía de equipos ya sea en calidad de venta, apoyo tecnológico o préstamo.
- ❖ Realizar programación de viajes nacionales.
- ❖ Diligenciar cartas de garantía sobre el mantenimiento realizado a equipos e implementos de laboratorio clínico facturados
- ❖ Crear y mantener un cronograma de mantenimientos para los equipos empleados durante la realización de las actividades de los ingenieros
- ❖ Participar activamente en el mantenimiento del proceso "Gestión Técnica", sus procedimientos, así como en otros procesos organizacionales; con el propósito de mantener la mejora continua del Sistema.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Base de datos de clientes
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal		Finalizado En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica: Ing de Sistemas, Biomédica, ó Electrónica		X
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia		Nivel requerido
En manejo de redes, de software, o con equipos en el sector clínico o medico o de laboratorio		6 meses
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		50%
❖ Caminando		20%
❖ De pie		25%
❖ Levantando objetos pesados		5%
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración		Alta
❖ Memoria		Alta
❖ Análisis		Alta

 <p>annar Diagnóstica Import Ltda.</p>	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre del cargo: ASISTENTE DE SOPORTE TECNICO ❖ Cargo al que reporta: Director de Soporte Técnico. ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Ingeniería) ❖ Personas a cargo: Ninguna 		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Horario habitual: 8:00 (A.M) - 5:00 (P.M) de lunes a viernes / Total horas semanales: 40 / Jornada: continúa /. 		
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto) Dar soporte al departamento de Ingeniería en actividades logísticas, operativas y de seguimiento para optimizar el servicio relacionado con los equipos comercializados por Annar Diagnostica Import Ltda.		
2.2. RESPONSABILIDADES		
2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Llamar a los clientes de Bogotá y de diferentes ciudades del país para programar mantenimientos preventivos, según el cronograma que le pasa la Coordinadora de Ingeniería. ❖ Archivar los formatos de reporte de servicio diligenciado por los ingenieros, y que hayan sido descargados a la base de datos. ❖ Colaborar con órdenes de pedido generadas en el departamento de Ingeniería. ❖ Registrar la entrada y salida de equipos del departamento de Ingeniería. ❖ Archivar el formato de Registro de entrada y salida de equipos del departamento de Ingeniería. ❖ Encargarse de la logística para programar con la transportadora el envío de equipos grandes que no son recogidos normalmente por las transportadoras en la empresa. ❖ Comunicar diariamente a los asesores comerciales, la llegada de equipos de los clientes de ellos al departamento. ❖ Llamar a los clientes para confirmar el estado en el que llegó el equipo que salió del departamento de Ingeniería y que se encontraba en algún tipo de mantenimiento o revisión. ❖ Realizar cartas con la programación de mantenimiento preventivo de los clientes. ❖ Archivar los diferentes formatos manejados en el departamento, así como facilitarlos al personal que lo requiera. ❖ Archivar todo tipo de documento que se deba incluir en la hoja de vida de los equipos. ❖ Colaborar en las diferentes actividades diarias del departamento. ❖ Revisar trimestralmente la biblioteca II que se encuentra en el departamento donde están los manuales de servicio y usuario de los diferentes equipos. ❖ Recolectar la información necesaria de los clientes que se van a llamar para programar mantenimientos o cualquier otro tipo de actividad. ❖ Crear y mantener actualizada (posteriormente) la base de datos de clientes que maneja 		

<p>el departamento de Ingeniería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar y enviar documentación solicitada en el departamento. ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General. 			
2.2.2. Por información que maneja			
❖ Base de datos de clientes			
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad			
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos			
❖ Computador			
❖ Implementos de oficina			
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES			
❖ Internas: Con toda la organización.			
❖ Externas: Con clientes.			
3.REQUISITOS		Nivel requerido	
3.1.Educación Formal		Finalizada o	En curso
❖ Bachiller		X	
❖ Técnico: Secretariado, o Asistente			X
❖ Tecnológica			
❖ Profesional			
❖ Especialista / Maestría / Doctorado			
❖ Excepción: El nivel de educación Técnica se podrá homologar con educación no formal en servicio al cliente, o secretariado; o por la experiencia en cargos semejantes, toda vez que la persona sea bachiller como requisito indispensable.			
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas			X
3.3.Experiencia		Nivel requerido	
En Secretariado, asistente, o auxiliar		Entre 1 mes y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.			
4.CONDICIONES DE TRABAJO			
4.1. Espacio Físico		Adecuado	
❖ Iluminación		Si	
❖ Temperatura		Si	
❖ Ruido		Si	
❖ Ventilación		Si	
❖ Limpieza		Si	
❖ Agua potable		Si	
❖ Baño		Si	

4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	90%
❖ Caminando	5%
❖ De pie	5%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Media
❖ Memoria	Media
❖ Análisis	Baja

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1.IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre del cargo: DIRECTOR(A) CIENTIFICO(A) ❖ Cargo al que reporta: Director(a) General. ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Técnica) ❖ Personas a cargo: Asesores técnicos.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M) de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.
2.DESCRIPCION DEL CARGO
2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto) Verificar y gestionar la satisfacción de clientes a nivel técnico, por medio de la realización y verificación de asesorías y entrenamientos técnicos idóneos y atención oportuna a las inquietudes de los clientes relacionadas con los productos comercializados por Annar.
2.2. RESPONSABILIDADES
2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Liderar y verificar el adecuado desempeño del proceso y de los asesores técnicos. ❖ Verificar, reportar y tomar medidas ante problemas técnicos. ❖ Coordinar las actividades y visitas de los asesores técnicos. ❖ Verificar y dar asesoría técnica telefónica o personal de los productos y equipos distribuidos por la empresa. ❖ Manejar documentos relacionados con las casas comerciales. ❖ Brindar soporte a los asesores comerciales en lo que corresponde a bibliografía, insertos o estudios realizados de los productos. ❖ Realizar el control y registro del Control de Calidad del PEEC, INS Y CONTROL DE CALIDAD QC SYSTEMS. ❖ Realizar estudios costo – prueba. ❖ Hacer seguimiento al Producto No Conforme. ❖ Realizar y evaluar las inducciones de producto para todo el personal nuevo ❖ Participar activamente en el Comité de Calidad. ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente. ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.
2.2.2. Por información que maneja
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Bases de datos de clientes
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quejas e inquietudes de clientes
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Información de producto y de casas comerciales.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos Celular

❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
❖ Producto conforme, no conforme y demostraciones.		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes y proveedores		
3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriología o Microbiología	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Inglés Básico		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Bacteriólogo(a) en laboratorio	2 años	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	80%	
❖ Caminando	10%	
❖ De pie	10%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	
❖ Memoria	Alta	
❖ Análisis	Alta	



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ASESOR(A) CIENTIFICO(A)**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) Científico (a).
- ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Técnica)
- ❖ Personas a cargo: Ninguna
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Asegurar la satisfacción de los clientes en lo referente al montaje de las pruebas y manipulación de equipos comercializados por ANNAR DIAGNÓSTICA IMPORT, mediante asesorías técnicas encaminadas a brindar atención a nivel nacional frente a dichas inquietudes.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Control de calidad de los productos de Annar Diagnóstica que lo requieran.
- ❖ Asesoría técnica telefónica o personal de los productos y/o equipos distribuidos por la empresa.
- ❖ Entrenar en el manejo de equipos distribuidos por Annar Diagnóstica a clientes internos y externos.
- ❖ Entrenar en el montaje y manipulación de reactivos distribuidos por la empresa a clientes internos y externos.
- ❖ Elaborar de órdenes de pedido para enviar demostraciones o reposiciones (cuando se requiera).
- ❖ Elaboración de reportes de control de calidad.
- ❖ Aclaración de inquietudes surgidas con los productos.
- ❖ Control y registro del control de calidad del PEEC
- ❖ Evaluar productos y equipos nuevos cuando se requiera.
- ❖ Realizar informes para proveedores internacionales.
- ❖ Participar activamente en la Gestión Técnica.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ De Productos y equipos
- ❖ Reportes de Control de calidad
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

Celular

- ❖ Computador

❖ Implementos de oficina		
❖ Producto		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal		Finalizado En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriología o Microbiología		X
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia		Nivel requerido
Bacteriólogo(a) o Microbiólogo (a) en laboratorio clínico especializado		1 año
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		75%
❖ Caminando		10%
❖ De pie		15%
❖ Levantando objetos pesados		No aplica
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración		Alta
❖ Memoria		Alta
❖ Análisis		Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**
- ❖ Cargo al cual reporta: Director(a) General.
- ❖ Dependencia: Departamento de Soporte Técnico (Tecnología).
- ❖ Personas a cargo: Coordinador(a) de calidad.

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Velar por el adecuado funcionamiento de los equipos tecnológicos de Annar Diagnostica Import Ltda., así como del sistema de comunicación y red de la organización.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo:

- ❖ Verificar y garantizar el buen funcionamiento de todos los equipos tecnológicos, de sistemas y la red (con sus accesorios, impresoras, entre otros).
- ❖ Monitorear todos los programas y aplicaciones que corren los servidores de la organización y garantizar su buen desempeño.
- ❖ Verificar que todos los equipos de comunicaciones funcionen correctamente.
- ❖ Realizar inventario anual de muebles y equipos de oficina.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Información General de Annar Diagnostica Import Ltda.
- ❖ Documentación del sistema
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

- ❖ Computador
- ❖ Implementos de oficina
- ❖ Seguimiento al funcionamiento de todos los equipos tecnológicos de la organización.

2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES

- ❖ **Internas:** Con toda la organización.
- ❖ **Externas:** Con Proveedores y clientes.

3. REQUISITOS

Nivel requerido

3.1. Educación Formal

Finalizado	En curso
------------	----------

- ❖ Bachiller

- ❖ Técnico

❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Ingeniería Industrial, de Sistemas, o Electrónico	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Inglés		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
En manejo de sistemas; o redes	1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	90%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	10%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	
❖ Memoria	Alta	
❖ Análisis	Alta	



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO**
- ❖ Cargo al cual reporta: Director(a) General.
- ❖ Dependencia: Departamento Comercial
- ❖ Personas a cargo: Coordinadora Comercial, Asesores comerciales y Jefes de línea.
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes. / Total horas semanales: 40 / Jornada: continúa /

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Garantizar el cumplimiento de metas de la Gestión comercial, la conservación de clientes, así como los contratos para equipos, mediante el diseño y seguimiento de estrategias acordes con las políticas corporativas, que favorezcan la comercialización, venta de productos y apoyos de equipos de laboratorio ofrecidos por la organización.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Responder por la planificación y ejecución de las actividades de mercadeo de la empresa.
- ❖ Controlar el movimiento de inventario de los diferentes equipos de laboratorio clínico.
- ❖ Diligenciar y legalizar las diferentes modalidades de contratos de equipos de laboratorio clínico (En Apoyo tecnológico ó Comodato con transferencia de propiedad).
- ❖ Diligenciar y legalizar las diferentes modalidades de contratos de mantenimiento de equipos e implementos de laboratorio clínico.
- ❖ Responder por la planificación y ejecución de los boletines para cliente externo.
- ❖ Controlar el movimiento de las pólizas de seguros electrónicos y pólizas de transporte de los equipos entregados.
- ❖ Participar activamente en el comité de calidad.
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

Informes de Seguimiento a proceso.

Bases de datos de clientes

Contratos y convenios con clientes

Movimiento de inventario de equipos

Acuerdos de distribución

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

Computador

Implementos de oficina		
Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes y proveedores		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1. Educación Formal		Finalizado En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriólogo, Microbiólogo o Publicista y Mercaderista		X
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3. Experiencia		Nivel requerido
En cargos administrativos, o en áreas Comerciales		1 año
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		90%
❖ Caminando		No aplica
❖ De pie		10%
❖ Levantando objetos pesados		No aplica
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración		Alta
❖ Memoria		Alta
❖ Análisis		Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **COORDINADOR(A) COMERCIAL**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) de Mercadeo.
- ❖ Dependencia: Departamento Comercial.
- ❖ Personas a cargo: Asesores comerciales y Jefes de línea.

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Supervisar y verificar el cumplimiento de metas de la Gestión comercial, el adecuado desarrollo del proceso, las actividades de los asesores comerciales, y su interacción con los clientes actuales y potenciales para su conservación e incremento; así mismo sirve de apoyo permanente al desarrollo de las actividades comerciales.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Realizar reunión periódica por asesor comercial para balance general de:
 - Cumplimiento de metas en ventas mensuales
 - Clientes nuevos, recuperados y potenciales.
 - Nuevos productos implementados
 - Revisión de equipos ofrecidos en venta
 - Revisión de equipos ofrecidos en apoyo tecnológico
 - Evaluación de la eficacia, conclusiones y acciones de mejora de los viajes de cada asesor.
- ❖ Controlar y revisar reportes de visitas de los asesores comerciales para:
 - Identificar los asuntos pendientes en dichos reportes para que sean tenidos en cuenta en la próxima reunión con el asesor.
- ❖ Atender clientes y distribuidores especiales dentro y fuera de Bogotá.
- ❖ Brindar soporte comercial a los asesores comerciales (en caso de ser requerido)
- ❖ Elaborar análisis de mercado (cuando se requiera).
- ❖ Velar por el cumplimiento de las metas en ventas de los asesores comerciales.
- ❖ Velar por el cumplimiento del consumo mínimo mensual de los contratos de préstamo, de apoyo tecnológico y comodato.
- ❖ Dar a conocer a los asesores comerciales las nuevas líneas y/o productos.
- ❖ Mantener actualizada la base de datos de clientes activos.
- ❖ Participar activamente en capacitaciones, actualizaciones y entrenamientos de líneas y productos.
- ❖ Presentar temas relacionados con productos y equipos en reuniones de producto.
- ❖ Diligenciar y legalizar los acuerdos de distribución.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente. ❖ Participar activamente en la Gestión Comercial. ❖ Participar activamente en el Comité de Calidad. ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General. 		
2.2.2. Por información que maneja		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.		
❖ Base de datos de clientes activos y políticas comerciales.		
❖ Carpetas de asesores comerciales		
❖ Estadísticas de ventas		
❖ Información de proveedores		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
❖ Producto		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes y proveedores		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriología o Microbiología	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Inglés Básico		X
3.4.Experiencia	Nivel requerido	
Bacteriólogo(a) o Microbiólogo(a) en laboratorio especializado	2 años	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	

❖ Ruido	Si
❖ Ventilación	Si
❖ Limpieza	Si
❖ Agua potable	Si
❖ Baño	Si
4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	80%
❖ Caminando	10%
❖ De pie	10%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **JEFE DE LINEA**
- ❖ Cargo al que reporta: Coordinador(a) Comercial.
- ❖ Dependencia: Departamento Comercial.
- ❖ Personas a cargo: Ninguna

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Comercializar los productos de la línea que representa, servir de apoyo permanente a todos los asesores comerciales respecto a las mismas; así como conservar e incrementar los clientes.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Responsable del cumplimiento de metas de la(s) línea(s) que dirige.
- ❖ Apoyar las ventas de la línea que lidera, según sea el caso.
- ❖ Promocionar permanentemente los diferentes productos de la línea que representa.
- ❖ Realizar telemarketing a laboratorios o industrias de todo el país, según sea el caso.
- ❖ Visitar laboratorios clínicos o industrias, según sea el caso.
- ❖ Manejar demostraciones y seguimiento de las mismas.
- ❖ Presentar informes de visitas a la Dirección General con copia a la Coordinación Comercial.
- ❖ Mantener y actualizar el estudio de mercado de la línea que lidera periódicamente.
- ❖ Preparar cotizaciones, propuestas y licitaciones de todas las líneas (cuando se requiera).
- ❖ Apoyar la gestión de cartera de los clientes cuando se requiera.
- ❖ Realizar seminarios, capacitación y/o entrenamiento a los asesores comerciales y clientes de la línea o líneas que representa
- ❖ Hacer seguimiento a clientes que consumen productos de la línea de la cual está encargado.
- ❖ Promocionar nuevos productos de la línea.
- ❖ Crear estrategias para impulsar y mantener la línea que representa.
- ❖ Realizar revisión periódica de ventas de la línea por asesor y departamento.
- ❖ Controlar permanentemente el stock de productos de la línea a cargo.
- ❖ Realizar importaciones junto con la Dirección de Operaciones.
- ❖ Realizar funciones de soporte comercial, especialmente en ausencia de asesores o cuando se requiera.
- ❖ Realizar y mantener actualizado el análisis de mercado de la(s) línea(s) que lidera.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Velar por la actualización de la base de datos de clientes activos, potenciales e inactivos de la(s) línea(s) que dirige. ❖ Presentar temas relacionados con productos y equipos en reuniones de producto. ❖ Participar activamente en la Gestión Comercial ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General. 			
2.2.2. Por información que maneja			
❖ Base de datos de clientes activos y por recuperar			
❖ Cotizaciones y licitaciones			
❖ De producto de la línea que comercializa			
❖ De importaciones			
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad			
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos			
❖ Computador			
❖ Implementos de oficina			
❖ Celular			
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES			
❖ Internas: Con toda la organización.			
❖ Externas: Con clientes y proveedores			
3.REQUISITOS		Nivel requerido	
3.1.Educación Formal		Finalizado	En curso
❖ Bachiller			
❖ Técnico			
❖ Tecnológica			
❖ Profesional: Microbiología, Bacteriología, Medicina Veterinaria, o Ingeniería Química o Químico		X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado			
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas			X
3.3.Experiencia		Nivel requerido	
Microbiólogo(a), Bacteriólogo, Medico Veterinario, o Ingeniero Químico en laboratorio o industria		1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.			
4.CONDICIONES DE TRABAJO			
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación		Si	
❖ Temperatura		Si	
❖ Ruido		Si	

❖ Ventilación	Si
❖ Limpieza	Si
❖ Agua potable	Si
❖ Baño	Si
4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	70%
❖ Caminando	20%
❖ De pie	10%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ASESOR(A) COMERCIAL**
- ❖ Cargo al que reporta: Coordinador(a) Comercial.
- ❖ Dependencia: Departamento Comercial
- ❖ Personas a cargo: Ninguna
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Comercializar los diversos productos del portafolio de la organización en la(s) zona(s) asignada(s), así como conservar e incrementar los clientes y satisfacer sus necesidades con altos estándares de calidad.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Vender y promocionar permanentemente los diferentes productos del portafolio de la empresa, de manera que se garantice el cumplimiento de metas de ventas.
- ❖ Atender los clientes de las zonas asignadas.
- ❖ Realizar telemarketing a clientes de las zonas asignadas.
- ❖ Hacer visitas programadas a clientes de las zonas asignadas.
- ❖ Atender distribuidores de la respectiva zona.
- ❖ Organizar la base de datos de clientes (activos, potenciales e inactivos).
- ❖ Brindar asesoría general de productos
- ❖ Enviar información técnica, comercial o científica al cliente.
- ❖ Elaborar ordenes de pedido
- ❖ Ofrecer nuevos productos y líneas
- ❖ Entrenar en montaje de pruebas y manejo de equipos a clientes que así lo requieran.
- ❖ Apoyar la gestión de cartera de los clientes
- ❖ Presentar informes de visitas a la coordinación comercial
- ❖ Presentar informes de telemarketing a la coordinación comercial
- ❖ Presentar reporte de ventas a la Coordinadora del Departamento en reuniones programadas.
- ❖ Participar activamente en capacitaciones, actualizaciones y entrenamientos de líneas y productos.
- ❖ Elaborar cotizaciones y propuestas a clientes.
- ❖ Preparar y entregar licitaciones a entidades públicas o privadas.
- ❖ Presentar temas relacionados con productos y equipos en reuniones de producto
- ❖ Realizar sondeo de mercado en la zona asignada.
- ❖ Archivar las órdenes de compra.
- ❖ Participar activamente en la Gestión Comercial y en el SGC.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General. 			
2.2.2. Por información que maneja			
❖ Base de datos de clientes activos y por recuperar.			
❖ Cotizaciones y licitaciones			
❖ Portafolio de servicios			
❖ Estadísticas de ventas			
❖ Información técnica de productos y equipos			
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad			
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos			
❖ Computador			
❖ Implementos de oficina			
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES			
❖ Internas: Con toda la organización.			
❖ Externas: Con clientes.			
3.REQUISITOS		Nivel requerido	
3.1.Educación Formal		Finalizado	En curso
❖ Bachiller			
❖ Técnico			
❖ Tecnológica			
❖ Profesional: Bacteriología, Microbiología, Veterinaria, o química,		X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado			
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas			X
3.3.Experiencia		Nivel requerido	
Bacteriólogo, Microbiólogo, veterinario, ó químico, en laboratorio o industria (según sea el caso)		1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.			
4.CONDICIONES DE TRABAJO			
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación		Si	
❖ Temperatura		Si	
❖ Ruido		Si	
❖ Ventilación		Si	
❖ Limpieza		Si	
❖ Agua potable		Si	
❖ Baño		Si	
4.2. Esfuerzo Físico			

❖ Sentado	70%
❖ Caminando	20%
❖ De pie	10%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) DE CALIDAD**
- ❖ Cargo al cual reporta: Director(a) General
- ❖ Dependencia: Departamento de Calidad
- ❖ Personas a cargo: Coordinador(a) de calidad, Asesor de Calidad y Jefe de Servicio al cliente.

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Verificar la implementación y planificación del Sistema de Gestión de Calidad, la mejora continúa de los procesos, el cumplimiento del mismo y de la política de calidad.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo:

- ❖ Velar por la satisfacción permanente del cliente.
- ❖ Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Presentar informe de la revisión del Sistema a la Dirección General de ANNAR DIAGNÓSTICA IMPORT.
- ❖ Asegurar una continua generación de acciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Informa a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ❖ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- ❖ Coordinar la programación y cumplimiento del proceso de auditorías internas de calidad.
- ❖ Intervenir en la revisión periódica de procesos y procedimientos de la organización.
- ❖ Verificar la documentación y hacer seguimiento oportuno a las acciones generadas al interior de la organización.
- ❖ Liderar y verificar la mejora continua y la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Liderar el Comité de Calidad.
- ❖ Liderar el cumplimiento de requisitos sanitarios.
- ❖ Realizar la inducción sobre el Sistema de Gestión de Calidad para el personal nuevo
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe.

2.2.2. Por información que maneja		
❖ Informes de Seguimiento a procesos		
❖ Bases de datos de clientes		
❖ Documentación del sistema		
❖ Acciones de mejora, preventivas y correctivas		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador e impresora		
❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al cual pertenece.		
❖ Externas: Con clientes.		
3. REQUISITOS		Nivel requerido
3.1. Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriología, Microbiología, Ingeniería Química o Ingeniería Industrial	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Sistemas de Gestión de Calidad	X	
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
En cargos administrativos relacionados con Calidad	2 años	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	90%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	10%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	

4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **COORDINADOR(A) DE CALIDAD**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) de Calidad.
- ❖ Dependencia: Departamento de Calidad
- ❖ Personas a cargo: Ninguna.

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Coordinar y verificar el cumplimiento de requisitos, procesos y procedimientos relacionados con registro sanitario, capacidad de almacenamiento, acondicionamiento y cumplimiento de normas sanitarias; así como apoyar la planificación, mantenimiento y mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Gestionar la obtención de los registros sanitarios ante INVIMA
- ❖ Garantizar la recolección de la documentación necesaria para la obtención de los registros sanitarios de los reactivos de diagnóstico in vitro y dispositivos médicos.
- ❖ Mantener comunicación con proveedores internacionales en lo relativo a los registros sanitarios.
- ❖ Establecer comunicación con INVIMA y la Cámara de Proveedores de la Salud de la ANDI, con el fin de conocer todos los aspectos relevantes con relación a la reglamentación existente para los reactivos de diagnóstico in vitro y dispositivos médicos.
- ❖ Realizar funciones de Director Técnico ante el INVIMA.
- ❖ Asegurar la elaboración, divulgación y cumplimiento de los manuales y procedimientos que permiten certificar ante el INVIMA la capacidad de almacenamiento y acondicionamiento.
- ❖ Participar en el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Asegurar una continua generación de acciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Participar en la divulgación de todos los procesos y procedimientos del sistema en todos los niveles de la organización.
- ❖ Participar en la designación del auditor líder y colaborarle con el propósito de realizar un óptimo proceso de auditoría.
- ❖ Participar en la mejora continua y en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.

❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.		
2.2.2. Por información que maneja		
❖ Registros de sanidad y normatividad sanitaria		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriología, Microbiología, Ingeniería Química o Ingeniería Industrial	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2.Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Sistemas de Gestión de Calidad		X
❖ Ingles		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Como Ingeniero Químico, Bacteriólogo o Microbiólogo, o Químico, o Ing. Industrial, preferible en Sistemas de Gestión de Calidad (no indispensable)	1 año	
3.4. Criterios De Desempeño: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	90%	
❖ Caminando	No aplica	

❖ De pie	10%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **COORDINADOR (A) DE SERVICIO AL CLIENTE**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) de Calidad.
- ❖ Dependencia: Departamento de Calidad
- ❖ Personas a cargo: Asistentes de Servicio al Cliente
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Verificar y propender por la satisfacción de los clientes a través de la gestión de sus quejas, requerimientos y del diseño de estrategias que optimicen el servicio al cliente.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Apoyar a los asesores comerciales que se encuentren fuera de la ciudad respondiendo a los requerimientos de sus clientes y dando solución a inconformidades e inquietudes.
- ❖ Verificar que la atención al cliente por parte de las Asistentes de Servicio al Cliente y personal de soporte sea adecuada
- ❖ Retroalimentar al cliente en cuanto a sus quejas e inconformidades oportunamente.
- ❖ Recibir las quejas de los clientes internos y darle solución lo más oportunamente posible.
- ❖ Realizar las encuestas de satisfacción a los clientes y retroalimentar al personal.
- ❖ Elaborar licitaciones.
- ❖ Buscar invitaciones a cotizar o licitar en Internet, periódico y otros.
- ❖ Solicitar pólizas de cumplimiento y calidad, aprobadas por la Dirección General.
- ❖ Confirmar tiquetes aéreos de los asesores, minimizar costos y entregarlos oportunamente al coordinador operativo.
- ❖ Confirmar la reserva de hoteles para los viajes de asesores comerciales y técnicos tomados del listado autorizado por Operaciones
- ❖ Mantener vigentes los documentos necesarios para diligenciar las licitaciones.
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Participar activamente en Mejora Continua, Gestión Comercial y en el SGC.
- ❖ Participar en el Comité de Calidad.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Informes de Seguimiento a procesos

❖ Bases de datos de clientes		
❖ Satisfacción de clientes		
❖ Contratos y convenios con clientes		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Bacteriología, Microbiología, Ing. Industrial, o Administración de empresas		X
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2.Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
En Atención y Servicio al cliente en cargos administrativos o comerciales	1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	90%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	10%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	

❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ASISTENTE COMERCIAL DE CLINICA**
- ❖ Cargo al que reporta: Jefe de Servicio al Cliente.
- ❖ Dependencia: Departamento de Calidad (área Servicio al cliente)
- ❖ Personas a cargo: Ninguna
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa /

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Ofrecer un óptimo servicio al cliente externo e interno en la gestión adecuada de sus requerimientos, brindando atención telefónica y/o personalizada oportuna, en las solicitudes, requerimientos, órdenes de pedido, cotizaciones, documentos, entre otras actividades propias para satisfacer las necesidades del cliente.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Tomar pedidos y elaborar las órdenes de pedido
- ❖ Revisar en sistema las existencias de los productos en bodega, una vez recibida la orden de pedido.
- ❖ Informar al asesor comercial la no existencia de producto solicitado y elaborar orden de pedido para importación y registrar faltantes en el cuaderno.
- ❖ Presentar informe de productos para importar de acuerdo con las órdenes de pedido.
- ❖ Recibir llamadas y atender al cliente externo e interno telefónicamente.
- ❖ Registrar mensajes y comunicarlos a quien corresponda
- ❖ Informar oportunamente fechas de vencimiento cortas al verificar existencias de producto.
- ❖ Recibir y direccionar los faxes recibidos.
- ❖ Entregar facturas a los Asesores Comerciales semanalmente.
- ❖ Enviar faxes (en caso de requerirse).
- ❖ Apoyar a la realización de cotizaciones (en caso de requerirse).
- ❖ Manejar la fotocopidora (de ser requerido).
- ❖ Participar activamente en Gestión Comercial, en la Mejora Continua y en el SGC.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Ordenes de pedido
- ❖ Mensajes varios

❖ Existencia de productos		
❖ Cotizaciones		
❖ Catálogos de producto		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS		
3.1.Educación Formal	Nivel requerido	
	Finalizado	En curso
❖ Bachiller	X	
❖ Técnico: Secretariado, asistente o auxiliar		X
❖ Tecnológica		
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
❖ Excepción: El nivel de educación Técnica se podrá homologar con educación no formal en servicio al cliente, o secretariado; o por la experiencia en cargos semejantes, toda vez que la persona sea bachiller como requisito indispensable.		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Preferible en secretariado; como asistente; auxiliar o digitadora, o en atención al cliente	Entre 6 meses y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	95%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	5%	

❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Baja

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO ❖ Nombre del cargo: ASISTENTE COMERCIAL DE INDUSTRIA ❖ Cargo al que reporta: Jefe de Servicio al Cliente. ❖ Dependencia: Departamento de Calidad (área Servicio al cliente) ❖ Personas a cargo: Ninguna
❖ Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M) de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa /
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO
2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto) Ofrecer un óptimo servicio al cliente externo e interno en la gestión adecuada de sus requerimientos, brindando atención telefónica y/o personalizada oportuna, en las solicitudes, requerimientos, órdenes de pedido, cotizaciones, documentos, entre otras actividades propias para satisfacer las necesidades del cliente.
2.2. RESPONSABILIDADES
2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo ❖ Brindar atención telefónica y tomar pedidos de los clientes ❖ Registrar mensajes y comunicarlos a quien corresponda. ❖ Revisar en sistema las existencias de los productos en bodega, una vez recibida la orden de pedido. ❖ Crear ordenes de pedido electrónicamente ❖ Realizar cotizaciones. ❖ Enviar faxes. ❖ Diligenciar el formato de Giros. ❖ Manejar la fotocopidora (cuando se requiera). ❖ Elaborar documentos (de ser requerido). ❖ Archivar facturas y cotizaciones (cuando se requiera). ❖ Participar activamente en la Mejora Continua, Gestión Comercial y en el SGC. ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.
2.2.2. Por información que maneja
❖ Pedidos de clientes
❖ Mensajes varios
❖ Existencia de productos
❖ Cotizaciones

❖ Datos de solicitudes de crédito de clientes		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller	X	
❖ Técnico: Secretariado, asistente o auxiliar		X
❖ Tecnológica		
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
❖ Excepción: El nivel de educación Técnica se podrá homologar con educación no formal en servicio al cliente, o secretariado, o auxiliar; o asistente; o por la experiencia en cargos semejantes, toda vez que la persona sea bachiller como requisito indispensable.		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Preferible en secretariado; o como asistente; o digitadora; o auxiliar; o en atención al cliente	Entre 6 meses y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	95%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	5%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	

❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Baja



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ASISTENTE COMERCIAL FARMACIA**
- ❖ Cargo al que reporta: Jefe de Servicio al Cliente.
- ❖ Dependencia: Departamento de Calidad (área Servicio al Cliente)
- ❖ Personas a cargo: Ninguna

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa /

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Ofrecer un óptimo servicio al cliente externo e interno en la gestión adecuada de sus requerimientos, brindando atención telefónica y/o personalizada oportuna, en las solicitudes, requerimientos, órdenes de pedido, cotizaciones, documentos, entre otras actividades propias para satisfacer las necesidades del cliente.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Realizar cotizaciones.
- ❖ Recibir llamadas y atender al cliente telefónicamente.
- ❖ Revisar en sistema las existencias de los productos en bodega, una vez recibida la orden de pedido.
- ❖ Tomar pedidos y elaborar las ordenes de pedido electrónicamente.
- ❖ Registrar mensajes y comunicarlos a quien corresponda.
- ❖ Enviar faxes.
- ❖ Entregar a los asesores todos los sábados las facturas correspondientes a sus ventas.
- ❖ Entregar al personal y controlar los insumos de papelería
- ❖ Hacer inventario de papelería junto con la Coordinadora de Operaciones
- ❖ Archivar facturas y cotizaciones (en caso de ser requerido).
- ❖ Manejar la fotocopidora (cuando se requiera).
- ❖ Elaborar documentos solicitados por personal interno (en caso de ser requerido).
- ❖ Participar activamente en la Gestión Comercial y en el SGC.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Pedidos de clientes y Catálogo de productos
- ❖ Mensajes varios
- ❖ Existencia de productos

❖ Cotizaciones		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal	Finalizado o	En curso
❖ Bachiller	X	
❖ Técnico: Secretariado, asistente o auxiliar		X
❖ Tecnológica		
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
❖ Excepción: El nivel de educación Técnica se podrá homologar con educación no formal en servicio al cliente; o secretariado; o auxiliar; o asistente; o por la experiencia en cargos semejantes, toda vez que la persona sea bachiller como requisito indispensable.		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Preferible en secretariado; o como asistente; o digitadora; o auxiliar o en atención al cliente	Entre 6 meses y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	95%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	5%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Alta	

❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Baja



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ASISTENTE DE MERCADEO**
- ❖ Cargo al que reporta: Jefe de Servicio al Cliente.
- ❖ Dependencia: Departamento de Calidad (área servicio al Cliente)
- ❖ Personas a cargo: Ninguna
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 5:00 (P.M)** de lunes a viernes / Total horas semanales: 40 / Jornada: continúa /

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Ofrecer un óptimo servicio al cliente a través del soporte en labores asistenciales de documentación, copias, entre otras, así como la gestión adecuada de los requerimientos al interior de la organización.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Sacar fotocopias y llevar registro y control de ello
- ❖ Hacer los anillados solicitados
- ❖ Apoyar al Dir. de Mercadeo en la logística de los eventos
- ❖ Realizar y confirmar el envío de sobres e invitaciones
- ❖ Elaborar documentos solicitados por personal interno
- ❖ Participar activamente en el SGC.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

- ❖ Implementos de oficina

2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES

- ❖ **Internas:** Con toda la organización.
- ❖ **Externas:** Con clientes.

3. REQUISITOS

3.1. Educación Formal	Nivel requerido	
	Finalizado	En curso
❖ Bachiller	X	
❖ Técnico: Secretariado, asistente, auxiliar		X
❖ Tecnológica		

❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
No se requiere	No aplica	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	80%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	20%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Media	
❖ Memoria	Alta	
❖ Análisis	Baja	



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) DE GESTION HUMANA**

❖ Cargo al cual reporta: Director(a) General

❖ Dependencia: Departamento de Gestión Humana

❖ N. Personas a cargo: Ninguna

❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana/ Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCION DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Garantizar personal competente acorde con los requerimientos de la organización, con las políticas de la compañía, por medio de la administración del proceso de Gestión Humana, a través de la Administración de personal, Selección e inducción, Capacitación, Gestión para el desempeño, Bienestar y Salud Ocupacional; facilitando su adaptación y desempeño en el cargo.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Reclutar y preseleccionar aspirantes acordes con los perfiles establecidos por la empresa.
- ❖ Realizar Selección de personal: aplicación, calificación e interpretación de pruebas psicotécnicas; entrevista psicológica, Referenciación laboral y visita domiciliaria, para determinar el nivel de competencia de los candidatos y seleccionar con base en el perfil requerido por Annar.
- ❖ Coordinar y verificar la realización de entrevistas por parte de jefe inmediato o de Dirección General.
- ❖ Coordinar, verificar y archivar los exámenes médicos de ingreso requeridos por la organización, así como verificar la documentación requerida para ingreso y entregar a la Auxiliar contable para contratación del personal.
- ❖ Coordinar y verificar renovaciones de contrato y retiros.
- ❖ Coordinar la capacitación de personal.
- ❖ Coordinar, realizar y verificar el proceso de Inducción para trabajadores.
- ❖ Planear, ejecutar, verificar y hacer seguimiento a la gestión de desempeño.
- ❖ Mantener actualizado el Manual de Responsabilidades y perfiles de cargo, así como todos los documentos del proceso.
- ❖ Coordinar, ejecutar y verificar todas las actividades para gestionar la Salud Ocupacional de los trabajadores.
- ❖ Coordinar, ejecutar y verificar todas las actividades para gestionar el Bienestar de los trabajadores.
- ❖ Coordinar y gestionar las vacaciones de todo el personal.
- ❖ Verificar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, normas y políticas de la

organización.		
❖ Liderar la administración de personal.		
❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal de la organización.		
❖ Participar activamente en el Comité de Calidad.		
❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.		
❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.		
2.2.2. Por información que maneja		
❖ Informes de selección y Pruebas psicológicas		
❖ Historia medicas ocupacionales		
❖ Informes de Evaluación de desempeño		
❖ Folios de Hojas de vida y Contratos		
❖ Informes de salud ocupacional		
❖ Plan de Vacaciones		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
❖ Documentos relacionados con la administración de personal.		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con proveedores de diversos servicios y ARP.		
3. REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1. Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Psicología	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
❖ Énfasis en Gestión Humana		X
3.3. Experiencia	Nivel requerido	
Psicóloga organizacional	2 años	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4. CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	

❖ Ruido	No
❖ Ventilación	Si
❖ Limpieza	Si
❖ Agua potable	Si
❖ Baño	Si
4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	85%
❖ Caminando	No aplica
❖ De pie	15%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **CONTADOR**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) General.
- ❖ Dependencia: Departamento Financiero y Contable.
- ❖ Personas a cargo: Auxiliar Contable y Secretaria Contable
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continua

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Coordinar y verificar la Gestión Contable para asegurar el crecimiento sostenible de la organización el cumplimiento de compromisos financieros.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Proveer las herramientas necesarias para la toma de decisiones de la empresa en un nivel estratégico, táctico y operativo.
- ❖ Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la empresa.
- ❖ Elaborar de estados financieros.
- ❖ Elaborar conciliaciones bancarias.
- ❖ Revisar documentos elaborados por la empresa (Notas débito, notas crédito, notas contables, entre otros).
- ❖ Analizar estados financieros a través de un informe trimestral presentado a la Dirección General.
- ❖ Revisar la nómina.
- ❖ Revisar los aportes de salud, pensión, Caja de compensación familiar, entre otros.
- ❖ Elaborar declaraciones tributarias.
- ❖ Apoyar en materia contable a la organización en las licitaciones en que participa Annar Diagnostica Import Ltda.
- ❖ Actualizar la empresa ante la cámara de comercio.
- ❖ Mantener al día los documentos contables y generales requeridos.
- ❖ Reportar a la Dirección General cualquier anomalía detectada.
- ❖ Realizar informes para la Supersociedades, DIAN y Secretaria de Hacienda.
- ❖ Liderar la gestión contable también en lo relacionado con el Sistema
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección

General.		
2.2.2. Por información que maneja		
❖ Estados financieros		
❖ Conciliaciones bancarias		
❖ Nómina y aportes		
❖ Declaraciones tributarias y certificaciones		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes.		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Contador	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Contador	2 años	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	No	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	95%	
❖ Caminando	No aplica	
❖ De pie	5%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		

❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
---	--	---------------------------------

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nombre del cargo: AUXILIAR CONTABLE ❖ Cargo al que reporta: Contador(a). ❖ Dependencia: Departamento Financiero y Contable ❖ Personas a cargo: Secretaria Contable
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M) de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa /
<p>2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</p>
<p>2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto) Realizar la gestión contable requerida para el cumplimiento de responsabilidades financieras con los clientes, proveedores y colaboradores.</p>
<p>2.2. RESPONSABILIDADES</p>
<p>2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Afiliaciones y desafiliaciones del personal al ingreso y retiro del personal. ❖ Elaboración de nómina. ❖ Causación y pago parafiscales autorizados por la Dirección General. ❖ Realizar referencias y certificados laborales del personal. ❖ Conciliación de caja general con la contadora o revisor fiscal. ❖ Causación y pagos a proveedores. ❖ Verificar la llegada de recibos y facturas con base en el listado de pagos mensuales. ❖ Elaboración de: ❖ Aportes autorizadas por la Dirección General. ❖ Cheques y comprobantes de egreso autorizados por la Dirección General. ❖ Consignaciones. ❖ Contratos de personal, autorizados por la Dirección General, Administrativa o Coordinación de Gestión Humana. ❖ Notas contables de acuerdo a los ajustes mensuales realizados por la contadora o revisor fiscal. ❖ Referencias laborales y de proveedores, autorizadas por la Dirección General y/o Administrativa o Formularios de impuestos, autorizados por la contadora o revisor fiscal. <p>Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.</p>
<p>2.2.2. Por información que maneja</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Salarios y nómina
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contratos de colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pagos a proveedores e información sobre importaciones
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos contables

❖ Folios de vida del personal		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal		Finalizado En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico: Auxiliar contable o Tecnólogo en Contabilidad		X
❖ Tecnológica		
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia		Nivel requerido
Como Auxiliar contable (liquidación de nómina, contratación y compromisos contables)		1 año
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		95%
❖ Caminando		5%
❖ De pie		No aplica
❖ Levantando objetos pesados		No aplica
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración		Alta
❖ Memoria		Alta
❖ Análisis		Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) DE OPERACIONES**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) General.
- ❖ Dependencia: Departamento de Operaciones
- ❖ Personas a cargo: Coordinador(a) de Operaciones, Jefe de Almacén y Aux. de Servicios Generales.
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa / Disponibilidad para viajar.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Seleccionar y mantener proveedores extranjeros idóneos para asegurar la calidad del producto y satisfacer así, las necesidades del cliente.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Hacer la revisión de reembolso de gastos de asesores comerciales.
- ❖ Liderar y verificar la adecuada ejecución de la Gestión de proveedores.
- ❖ Responsable de las pólizas de las importaciones.
- ❖ Encargado de las comunicaciones con la SIA (Sociedad de Intermediación Aduanera).
- ❖ Coordinar la liberación de guías aéreas de las importaciones.
- ❖ Comunicarse con proveedores internacionales y hacer control de los mismos.
- ❖ Elaborar, enviar y realizar seguimiento a las órdenes de importación.
- ❖ Realizar el cronograma de las importaciones de las diferentes casas comerciales.
- ❖ Diligenciar todos los reclamos a la aseguradora derivadas del transporte local o de las importaciones.
- ❖ Velar por el mantenimiento de stock suficiente de los productos que así lo requieran.
- ❖ Verificar la llegada de los certificados de calidad para los productos de la organización.
- ❖ Realizar transacciones y pagos por internet
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Participar activamente en el comité de calidad.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Informes de Seguimiento a procesos
- ❖ Bases de datos de clientes y proveedores
- ❖ Contratos y convenios con clientes y proveedores
- ❖ Estadísticas
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes y proveedores		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1. Educación Formal		Finalizado o
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Ingeniería Industrial, Comercio Exterior, Administración de empresas, o Economía		X
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2.Educación no formal		Conocimiento certificado
❖ Sistemas		
❖ Idiomas (Ingles)		X
Nota: En caso de no cumplir el requisito de estudio y/o experiencia, se valida el ingreso toda vez que la persona posea las competencias para el cargo en nivel aceptable y una alta confiabilidad para el cargo		
3.3. Experiencia		Nivel requerido
Profesional en cargos administrativos		2 años
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		90%
❖ Caminando		10%
❖ De pie		No Aplica
❖ Levantando objetos pesados		No aplica
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración		Alta
❖ Memoria		Alta
❖ Análisis		Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **DIRECTOR(A) DE LOGISTICA**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) de Operaciones.
- ❖ Dependencia: Departamento de Logística
- ❖ Personas a cargo: Jefe de Logística, Almacenistas, Mensajeros.
- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a viernes y sábados 3 horas en la mañana / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
 Seleccionar y mantener proveedores nacionales idóneos, así como gestionar y verificar el adecuado desempeño de los mismos para la satisfacción del cliente interno y externo.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Realizar arqueo reinventario con el fin de detectar faltantes y productos vencidos y próximos a vencer.
- ❖ Verificar los resultados del inventario físico con las existencias del sistema, mensualmente.
- ❖ Realizar y revisar ordenes de compra de proveedores nacionales.
- ❖ Seleccionar y mantener proveedores nacionales idóneos.
- ❖ Mantener relaciones comerciales con los proveedores nacionales.
- ❖ Controlar puertas en almacén (de mensajería y de recepción de importaciones)
- ❖ Coordinar mensajería de Bogotá (en ausencia del jefe de Almacén)
- ❖ Verificar que las condiciones de llegada de las importaciones sean las adecuadas (y su ingreso al sistema)
- ❖ Ingresar al sistema las órdenes de proveedores nacionales cuando se requiera.
- ❖ Revisar constantemente el inventario de productos (detectar productos vencidos y próximos a vencer).
- ❖ Elaborar notas de entrada y de salida autorizadas por la Dirección General.
- ❖ Apoyar al Jefe de Almacén en el análisis de datos de toma de temperaturas.
- ❖ Minimizar costos de productos y servicios nacionales.
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.
- ❖ Participar activamente en la Gestión proveedores.
- ❖ Participar activamente en el Comité de Calidad como dueña de proceso en lo referente a proveedores nacionales.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja		
❖ Informes de Seguimiento a procesos		
❖ Bases de datos de clientes y de proveedores		
❖ Convenios con proveedores nacionales		
❖ Inventarios		
❖ Pólizas de seguros		
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Computador		
❖ Implementos de oficina		
❖ Dinero		
❖ Celular		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.		
❖ Externas: Con clientes y proveedores		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller		
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional: Ingeniería Industrial, Administración de empresas o Economía o carreras administrativas	X	
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
En cargos administrativos.	1 año	
Nota: En caso de no cumplir el requisito de estudio y/o experiencia, se valida el ingreso toda vez que la persona posea las competencias para el cargo en nivel aceptable y una alta confiabilidad para el cargo		
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	Adecuado	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	

4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	80%
❖ Caminando	No aplica
❖ De pie	20%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Alta



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **JEFE DE LOGISTICA**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) de Logística.
- ❖ Dependencia: Departamento de Logística.
- ❖ Personas a cargo: Almacenistas, Mensajeros y Secretaria de Almacén
- ❖ **Horario habitual: 7:30 (A.M) - 6:00 (P.M)** de lunes a jueves; **7:30 (AM) – 5:30 (AM)** los viernes y un sábado al mes/ Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)
Liderar y verificar el cumplimiento y la adecuada ejecución de Gestión Almacén, para satisfacer las necesidades del cliente.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Liderar y verificar el adecuado desarrollo del proceso y actividades de Gestión Almacén.
- ❖ Firmar pedidos para su despacho
- ❖ Coordinar la mensajería de Bogotá:
 1. Recibir solicitudes de diligencias para su respectiva gestión e informar al cliente interno sobre su resultado.
 2. Organizar los pedidos y la correspondiente ruta para envío con mensajería en Bogotá.
 3. Entregar dinero a los mensajeros para ruta.
 4. Entregar recibos de gastos a la Auxiliar contable y velar por la caja menor para mensajería
- ❖ Supervisar la limpieza y desinfección del almacén y las bodegas (según sea requerido por el Director Técnico ante INVIMA)
- ❖ Realizar los inventarios de bodega mensual y anualmente.
- ❖ Reportar a la Dirección de Operaciones, los trazadores y partes de Kits pendientes por importar
- ❖ Relacionar y enviar trazadores y todos los productos pendientes de enviar en facturas anteriores.
- ❖ Apoyar el conteo de producto que llega bajo importación (en caso de ser requerido)
- ❖ Realizar las gráficas de temperatura y el correspondiente análisis de datos
- ❖ Verificar el embalaje de productos con cadena de frío.
- ❖ Atender y gestionar requerimientos e inquietudes del cliente interno respecto a la Gestión Almacén.
- ❖ Facturar pedidos autorizados por la Dirección Administrativa (en caso ser requerido)
- ❖ Archivar facturas, remisiones, notas de salida y entrada (en caso de ser requerido)
- ❖ Verificar y evaluar el desempeño del personal a cargo, tanto en el período de adaptación a la organización, como anualmente.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participar activamente en el Comité de Calidad. ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General. 			
2.2.2. Por información que maneja			
❖ Cotizaciones y órdenes de pedido			
❖ Inventario			
❖ Stock de producto			
❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad			
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos			
❖ Computador e impresora			
❖ Implementos de oficina			
❖ Producto en almacén			
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES			
❖ Internas: Con toda la organización incluido el Comité de Calidad al que pertenece.			
❖ Externas: Con clientes y proveedores			
3.REQUISITOS		Nivel requerido	
3.1.Educación Formal		Finalizado	En curso
❖ Bachiller			
❖ Técnico en: Logística, ó Comercio exterior, ó Negocios Internacionales, ó Administración		X	
❖ Tecnológica			
❖ Profesional			
❖ Especialista / Maestría / Doctorado			
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ Sistemas			X
3.3.Experiencia		Nivel requerido	
En facturación, o en manejo de bodega, o de inventarios, o en logística.		1 año	
3.4. Criterios De Desempeño: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta.			
4.CONDICIONES DE TRABAJO			
4.1. Espacio Físico		<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación		Si	
❖ Temperatura		Si	
❖ Ruido		Si	
❖ Ventilación		Si	
❖ Limpieza		Si	
❖ Agua potable		Si	
❖ Baño		Si	

4.2. Esfuerzo Físico	
❖ Sentado	80%
❖ Caminando	15%
❖ De pie	5%
❖ Levantando objetos pesados	No aplica
4.3. Esfuerzo mental	
❖ Concentración	Alta
❖ Memoria	Alta
❖ Análisis	Media



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ALMACENISTA**
- ❖ Cargo al que reporta: Director de Logística
- ❖ Dependencia: Departamento de Logística.
- ❖ Personas a cargo: Ninguna

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:30 (P.M)** de lunes a viernes y 1 sábado al mes / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Garantizar el despacho adecuado de los productos comercializados por Annar, a través de la ejecución idónea de las diferentes actividades de Gestión de almacén.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Realizar facturación de pedidos Recibir importaciones, realizar conteo y verificar los productos recibidos.
- ❖ Actualizar el cronograma mensual de actividades de almacén.
- ❖ Actualizar el Manual de ubicación de productos
- ❖ Verificar la temperatura del producto recibido bajo importación (en caso de ser requerido).
- ❖ Sacar, revisar y alistar los productos solicitados para despacho según el procedimiento establecido (en caso de ser requerido).
- ❖ Empacar los pedidos acorde al procedimiento de embalaje (en caso de ser requerido).
- ❖ Pesar el producto a despachar (en caso de ser requerido).
- ❖ Apoyar en la realización de inventario mensual (en caso de ser requerido).
- ❖ Participar activamente en la Gestión Almacén.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Archivo de facturación, remisiones, entradas y salidas de producto.
- ❖ Estado del producto y su empaque
- ❖ Stock de productos
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

- ❖ Producto
- ❖ Implementos de oficina
- ❖ Implementos de embalaje de productos

2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con proveedores		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal		Finalizado En curso
❖ Bachiller		X
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia		Nivel requerido
Preferible como auxiliar de bodega, oficios varios, almacenista o logística		Entre 2 meses y 1 año
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		Adecuado
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		5%
❖ Caminando		30%
❖ De pie		55%
❖ Levantando objetos pesados		10%
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración		Alta
❖ Memoria		Alta
❖ Análisis		Media



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **ALMACENISTA 2**
- ❖ Cargo al que reporta: Director de Logística
- ❖ Dependencia: Departamento de Logística.
- ❖ Personas a cargo: Ninguna

- ❖ **Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:30 (P.M)** de lunes a viernes y 1 sábado al mes / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Garantizar el despacho adecuado de los productos comercializados por Annar, a través de la ejecución idónea de las diferentes actividades de Gestión de almacén.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Recibir importaciones, realizar conteo y verificar los productos recibidos.
- ❖ Verificar la temperatura del producto recibido bajo importación
- ❖ Almacenar productos acorde con el Manual correspondiente.
- ❖ Sacar, revisar y alistar los productos solicitados para despacho según el procedimiento establecido.
- ❖ Realizar acondicionamiento de producto según el procedimiento establecido para ello (en caso de ser requerido).
- ❖ Empacar los pedidos acorde al procedimiento de embalaje (en caso de ser requerido).
- ❖ Pesar el producto a despachar.
- ❖ Apoyar en la realización de inventario mensual (en caso de ser requerido)
- ❖ Realizar facturación (en caso de ser requerido por la Jefe de almacén)
- ❖ Participar activamente en la Gestión Almacén.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.


2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Archivo de facturación, remisiones, entradas y salidas de producto.
- ❖ Estado del producto y su empaque
- ❖ Stock de productos
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

- ❖ Producto
- ❖ Implementos de oficina
- ❖ Implementos de embalaje de productos

2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con proveedores		
3.REQUISITOS		Nivel requerido
3.1.Educación Formal		Finalizado En curso
❖ Bachiller		X
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal		Conocimiento certificado Conocimiento empírico
❖ Sistemas		X
3.3.Experiencia		Nivel requerido
Preferible como auxiliar de bodega, oficios varios, almacenista o logística		Entre 2 meses y 1 año
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico		Adecuado
❖ Iluminación		Si
❖ Temperatura		Si
❖ Ruido		Si
❖ Ventilación		Si
❖ Limpieza		Si
❖ Agua potable		Si
❖ Baño		Si
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado		5%
❖ Caminando		30%
❖ De pie		55%
❖ Levantando objetos pesados		10%
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración		Alta
❖ Memoria		Alta
❖ Análisis		Media

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES DE CARGO	MA-GH-01 <hr/> V8/18/04/2009
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO ❖ Nombre del cargo: MENSAJERO(A) ❖ Cargo al que reporta: Jefe de Logística y Director de Logística. ❖ Dependencia: Departamento de Logística ❖ Personas a cargo: Ninguna		
❖ Horario habitual: 8:00 (A.M) - 6:00 (P.M) de lunes a viernes y sábados 8:30 am-12:30 / Total horas semanales: 48 / Jornada: continua		
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto) Apoyar la Gestión de Almacén mediante el transporte, entrega y/o recolección oportuna de productos, cheques y logística en general de la empresa; para satisfacer las necesidades de los clientes y de la organización.		
2.2. RESPONSABILIDADES		
2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo		
❖ Realizar labor de mensajería. ❖ Transportar y entregar pedidos a los lugares requeridos por la organización. ❖ Recoger cheques reportados por el departamento de cartera. ❖ Recoger los pagos en efectivo realizados por los clientes. Sí esta cantidad es mayor de dos millones de pesos deben ser autorizados por la Dirección administrativa. ❖ Realizar el pago de aportes. ❖ Consignar en los bancos el efectivo y cheques de las cajas diarias. Las consignaciones efectivo de más de dos millones de pesos deben ser autorizadas por la Dirección General y/o Administrativa. ❖ Liberar las guías de importación previamente autorizadas por la Dirección de operaciones. ❖ Apoyar los procedimientos de Gestión Almacén. ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado. ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.		
2.2.2. Por información que maneja		
❖ Bancaria		
❖ Documentos varios para entrega		
2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos		
❖ Cheques		
❖ Pedidos		
❖ Dinero		
❖ Celular		
❖ Llaves de ingreso al parqueadero de Almacén.		

❖ Sello de ANNAR		
2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES		
❖ Internas: Con toda la organización.		
❖ Externas: Con clientes y proveedores		
3.REQUISITOS	Nivel requerido	
3.1.Educación Formal	Finalizado	En curso
❖ Bachiller (No es indispensable haberlo terminado)		X
❖ Técnico		
❖ Tecnológica		
❖ Profesional:		
❖ Especialista / Maestría / Doctorado		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ No aplica para el cargo	NA	NA
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
Como mensajero	Entre 6 meses y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	75%	
❖ Caminando	10%	
❖ De pie	10%	
❖ Levantando objetos pesados	5%	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Media	
❖ Memoria	Alta	
❖ Análisis	Baja	



**MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y
PERFILES DE CARGO**

MA-GH-01

V8/18/04/2009

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- ❖ Nombre del cargo: **AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES**
- ❖ Cargo al que reporta: Director(a) de Gestión Humana
- ❖ Dependencia: Departamento de Gestión Humana
- ❖ Personas a cargo: Ninguna

- ❖ **Horario habitual: 7:00 (A.M) - 4:30 (P.M)** de lunes a viernes y **7:30 (AM) – 1:00 (PM)** los sábados / Total horas semanales: 48 / Jornada: continúa /

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. OBJETIVO DEL CARGO (Objetivo o resultado global que da razón al puesto)

Proveer un ambiente físico adecuado (limpio y ordenado) tanto a los colaboradores como a clientes y así optimizar las condiciones de trabajo.

2.2. RESPONSABILIDADES

2.2.1. Procesos y actividades en los que participa y/o lidera el cargo

- ❖ Administrar y optimizar las herramientas de trabajo y los implementos de cafetería.
- ❖ Mantener el correcto orden, limpieza y desinfección del laboratorio.
- ❖ Mantener el correcto orden y aseo de las instalaciones de la empresa.
- ❖ Velar por la higiene, limpieza y desinfección de la organización.
- ❖ Atender oportunamente al cliente externo a su llegada, o según solicitud del cliente interno que lo recibe.
- ❖ Clasificar las basuras y realizar su correspondiente almacenamiento.
- ❖ Realizar y verificar la permanencia de bebidas en la greca.
- ❖ Asistir a las capacitaciones y/o entrenamientos programados por la organización que fortalezcan su perfil y a las cuales es invitado.
- ❖ Cumplir con las demás responsabilidades asignadas por el jefe inmediato o la Dirección General.

2.2.2. Por información que maneja

- ❖ Relacionada con la higiene, desinfección y limpieza (INVIMA)
- ❖ Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

2.2.3. Por control y/o manejo de los recursos

- ❖ Implementos de aseo

2.3. RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES

- ❖ **Internas:** Con toda la organización.
- ❖ **Externas:** Con proveedores

3. REQUISITOS

Nivel requerido

3.1. Educación Formal

Finalizado	En curso
------------	----------

- ❖ Primaria

	X
--	---

- ❖ Bachiller

--	--

- ❖ Técnico

--	--

❖ Tecnológica		
❖ Profesional:		
❖ Nota: En caso de no cumplir este requisito, se valida la lecto-escritura con un ejercicio realizado durante el proceso de selección.		
3.2. Educación no formal	Conocimiento certificado	Conocimiento empírico
❖ No aplica para el cargo	NA	NA
3.3.Experiencia	Nivel requerido	
En Servicios generales u oficios varios.	Entre 6 meses y 1 año	
3.4. Criterios De Desempeño o Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos y rasgos requeridos para el cargo resumidos en las Competencias organizacionales y específicas. Ver la matriz adjunta		
4.CONDICIONES DE TRABAJO		
4.1. Espacio Físico	<i>Adecuado</i>	
❖ Iluminación	Si	
❖ Temperatura	Si	
❖ Ruido	Si	
❖ Ventilación	Si	
❖ Limpieza	Si	
❖ Olores	Si	
❖ Congestión peatonal o vehicular	No aplica	
❖ Agua potable	Si	
❖ Baño	Si	
4.2. Esfuerzo Físico		
❖ Sentado	5%	
❖ Caminando	10%	
❖ De pie	80%	
❖ Levantando objetos pesados	No aplica	
4.3. Esfuerzo mental		
❖ Concentración	Media	
❖ Memoria	Baja	
❖ Análisis	Baja	

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR GENERAL

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.</p>	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
<p>CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.</p>	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
<p>ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.</p>	-Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
<p>TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.</p>	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccinamiento de la organización.
<p>SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.</p>	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL DIRECTOR GENERAL				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
LIDERAZGO: Motiva y orienta activamente personas bajo directrices claras y con estrategias que facilitan la participación de todos en la obtención de resultados, anticipando dificultades para tomar medidas de solución.	-Es dependiente, no influye positivamente sobre sus compañeros.	-Influye adecuadamente sobre algunos miembros de su equipo.	-Motiva y orienta activamente a su equipo de trabajo asegurando la participación de todos en la obtención de resultados,	- Además, anticipa dificultades de su equipo para tomar medidas de solución oportunamente.
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra seguro ocasionalmente y conocedor de las circunstancias del entorno, pero se le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
VISIÓN: Desarrolla objetivos concretos con responsabilidades específicas basados en las estrategias establecidas por la organización.	-No tiene claros los objetivos de la organización.	-Tiene claros los objetivos de la organización y aplica procedimientos encaminados a su alcance.	-Verifica que las condiciones para hacer realidad los objetivos trazados, sean las más apropiadas y de lo contrario genera nuevas estrategias.	-Se anticipa a situaciones y genera estrategias preventivas para cumplir con los objetivos de la organización.
EMPREDIMIENTO: Busca y aprovecha activamente oportunidades en el mercado, asumiendo el riesgo que implican de manera controlada.	-No explora oportunidades en el mercado.	-Busca oportunidades nuevas en el mercado.	-Aprovecha al máximo oportunidades en el mercado, y asume riesgos dentro de márgenes permitidos.	-Además del óptimo aprovechamiento, genera estrategias que le permiten encontrar nuevas oportunidades en el mercado.
TOMA DE DECISIONES: -Selecciona de manera estratégica la mejor alternativa en una situación, para obtener un resultado beneficioso para el equipo y la organización. Se fundamenta en el análisis de la situación actual y en posibles consecuencias, las cuales asume responsablemente.	-No toma decisiones y se muestra inseguro ante una situación que requiera actuación rápida.	-Toma decisiones estrictamente cuando se requiere, de lo contrario, prefiere delegar esta responsabilidad.	-Toma decisiones con seguridad, de manera estratégica y rápida.	-Toma decisiones de manera estratégica y rápida, asumiendo las consecuencias de sus acciones; prevé situaciones.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR DE SOPORTE TÉCNICO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES DEL DIRECTOR TÉCNICO				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECIFICAS DEL DIRECTOR ASESORIA CIENTIFICA				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
LIDERAZGO: Motiva y orienta activamente personas bajo directrices claras y con estrategias que facilitan la participación de todos en la obtención de resultados, anticipando dificultades para tomar medidas de solución.	-Es dependiente, no influye positivamente sobre sus compañeros.	-Influye adecuadamente sobre algunos miembros de su equipo.	-Motiva y orienta activamente a su equipo de trabajo asegurando la participación de todos en la obtención de resultados,	- Además, anticipa dificultades de su equipo para tomar medidas de solución oportunamente.
PLANEACION: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera alternativas de solución viables, a partir de la optimización de los recursos disponibles en el momento.	-Genera alternativas de solución viables, y eficaces, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-Además, enseña a sus compañeros de trabajo a buscar alternativas de solución viables, con rapidez, aprovechando al máximo los recursos disponibles en el momento.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.
TOMA DE DECISIONES: -Selecciona de manera estratégica la mejor alternativa en una situación, para obtener un resultado beneficioso para el equipo y la organización. Se fundamenta en el análisis de la situación actual y en posibles consecuencias, las cuales asume responsablemente.	-No toma decisiones y se muestra inseguro ante una situación que requiera actuación rápida.	-Toma decisiones estrictamente cuando se requiere, de lo contrario, prefiere delegar esta responsabilidad.	-Toma decisiones con seguridad, de manera estratégica y rápida.	-Toma decisiones de manera estratégica y rápida, asumiendo las consecuencias de sus acciones; prevé situaciones.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación donde es conciliador, obteniendo beneficios.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y la información que maneja es poco detallada.	-Se concentra en sus labores, recolectando y procesando la información requerida de manera detallada.	-Analiza concienzudamente la información de su proceso, para obtener resultados y mejoras a partir de la misma.	-Analiza con detalle la información de los diferentes procesos organizacionales, para obtener mejores resultados y nuevas estrategias.
LIDERAZGO: Motiva y orienta activamente personas bajo directrices claras y con estrategias que facilitan la participación de todos en la obtención de resultados, anticipando dificultades para tomar medidas de solución.	-Es dependiente, no influye positivamente sobre sus compañeros.	-Influye adecuadamente sobre algunos miembros de su equipo.	-Motiva y orienta activamente a su equipo de trabajo asegurando la participación de todos en la obtención de resultados,	- Además, anticipa dificultades de su equipo para tomar medidas de solución oportunamente.

COMPETENCIAS DEL JEFE DE CARTERA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL JEFE DE CARTERA				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
PERSUASION: Mantiene su punto de vista y convence a otros con argumentos relevantes, fundamentado en el respeto por las diferencias individuales y la credibilidad, para generar mejoras y/o resultados.	-No mantiene su punto de vista frente a otros, aún cuando considera que su manera de pensar es adecuada.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con y argumentos adecuados, fundamentado en el respeto por las diferencias individuales y la filosofía gana- gana.	-Además desarrolla en su equipo habilidades de persuasión,
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
ORGANIZACIÓN: Utiliza adecuadamente los recursos de la organización, dando como resultado la realización eficiente de sus funciones.	-Su escritorio y documentación, permanecen con frecuencia desorganizados, así como la documentación requerida por cliente interno o externo.	-Mantiene la información, documentación y actividades propias en adecuado orden	-Además, emplea adecuadamente los recursos suministrados así como su tiempo, evidenciando eficiencia en su labor.	-Su optima organización y eficiencia, le permite introducir mejoras en la organización de su equipo
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera alternativas de solución viables, a partir de la optimización de los recursos disponibles en el momento.	-Genera alternativas de solución viables, y eficaces, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-Además, enseña a sus compañeros de trabajo a buscar alternativas de solución viables, con rapidez, aprovechando al máximo los recursos disponibles en el momento.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR DE SOPORTE TECNICO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hace aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento, consecución y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Reconoce la necesidad de entregar un producto y/o servicio efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de procesos organizacionales, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR DE SOPORTE TECNICO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL COORDINADOR DE SOPORTE TECNICO

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
PLANEACION: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades, y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
PENSAMIENTO ANALITICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
MANEJO DE EQUIPOS: Conoce y maneja los equipos comercializados por la organización.	-No conoce el funcionamiento de ninguno de los equipos comercializados por la organización.	-Conoce y maneja el 65% de los equipos comercializados por Annar.	-Conoce y maneja el 80% de los equipos comercializados por Annar.	-Conoce y maneja el 90% ó más, de los equipos comercializados por Annar.

COMPETENCIAS DEL INGENIERO DE SOPORTE TÉCNICO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL INGENIERO DE SOPORTE TÉCNICO

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
PENSAMIENTO ANALITICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
MANEJO DE EQUIPOS: Conoce y maneja los equipos comercializados por la organización.	-No conoce el funcionamiento de ninguno de los equipos comercializados por la organización.	-Conoce y maneja el 65% de los equipos comercializados por Annar.	-Conoce y maneja el 80% de los equipos comercializados por Annar.	-Conoce y maneja el 90% ó más, de los equipos comercializados por Annar.

COMPETENCIAS DEL TECNICO DE SOPORTE TÉCNICO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECIFICAS DEL TECNICO DE SOPORTE

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
MANEJO DE SOFTWARE Y CONOCIMIENTO DE EQUIPOS: Conoce y maneja los equipos comercializados por la organización.	-No conoce el software distribuido por Annar, ni el funcionamiento de los equipos comercializados por la organización.	-Conoce y maneja en un 65% el software distribuido por Annar y algunos de los equipos comercializados.	-Conoce y maneja en un 80% el software distribuido por Annar y algunos de los equipos comercializados.	-Conoce y maneja en un 90% o más, el software distribuido por Annar y algunos de los equipos comercializados.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES DE LA ASISTENTE DE SOPORTE TECNICO				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASISTENTE DE SOPORTE TÉCNICO

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
<p>COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.</p>	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
<p>SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.</p>	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
<p>TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.</p>	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
<p>RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.</p>	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
<p>ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.</p>	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
<p>AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.</p>	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre enérgico y pasivo.	-Permanece enérgico y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR DE ASESORIA CIENTIFICA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL DIRECTOR DE ASESORIA CIENTÍFICA

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnóstica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
MANEJO DE PRUEBAS: Conoce, aplica y analiza adecuadamente las pruebas de Micro Elisa, RIA, Inmunofluorescencia y electroforesis.	-Tiene los conocimientos básicos de los fundamentos de las pruebas mencionadas, pero no posee destreza en el montaje e interpretación de los mismos.	-Posee claros conocimientos en las pruebas mencionadas, en el montaje de éstas, y su destreza en la interpretación de éstas requiere mejorar.	-Evidencia destreza en el montaje de las pruebas mencionadas e interpreta con acertividad los datos obtenidos.	Además, enseña a su equipo estrategias para realizar adecuadamente la validación de montajes.
MANEJO DE CONTROL DE CALIDAD: Conoce, aplica y analiza adecuadamente los datos de control de calidad interno y externo.	-Tiene los conocimientos básicos en control de calidad, requiere mejorar su experticia en la validación de montajes.	-Interpreta datos de control de calidad y analiza resultados para la validación de montajes, requiere mejora en este aspecto.	-Interpreta con facilidad datos de control de calidad y analiza con precisión los resultados para realizar la validación de montajes.	-Además, enseña a su equipo estrategias para realizar adecuadamente la validación de montajes.

COMPETENCIAS DEL ASESOR CIENTIFICO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL ASESOR CIENTIFICO				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
PENSAMIENTO ANALITICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
MANEJO DE PRUEBAS: Conoce, aplica analiza adecuadamente las pruebas de Micro Elisa, RIA, Inmunofluorescencia y electroforesis.	-Tiene los conocimientos básicos de los fundamentos de las pruebas mencionadas, pero no posee destreza en el montaje e interpretación de los mismos.	-Posee claros conocimientos en las pruebas mencionadas, en el montaje de éstas, y su destreza en la interpretación de éstas requiere mejorar.	-Evidencia destreza en el montaje de las pruebas mencionadas e interpreta con acertividad los datos obtenidos.	Además, enseña a su equipo estrategias para realizar adecuadamente la validación de montajes.
MANEJO DE CONTROL DE CALIDAD: Conoce, aplica y analiza adecuadamente los datos de control de calidad interno y externo.	-Tiene los conocimientos básicos en control de calidad, requiere mejorar su experticia en la validación de montajes.	-Interpreta datos de control de calidad y analiza resultados para la validación de montajes, requiere mejora en este aspecto.	-Interpreta con facilidad datos de control de calidad y analiza con precisión los resultados para realizar la validación de montajes.	-Además, enseña a su equipo estrategias para realizar adecuadamente la validación de montajes.

COMPETENCIAS DEL COORDINADOR COMERCIAL DE MERCADEO

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL COORDINADOR DE MERCADEO

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación, obteniendo beneficios.
RECURSIVIDAD Y ATENCION AL DETALLE: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde).	-Tiene dificultades para utilizar y/o generar estrategias de comunicación efectivas.	-Ocasionalmente utiliza estrategias de comunicación efectivas con los clientes.	-Con frecuencia, utiliza estrategias de comunicación efectivas con los clientes, que facilitan la labor de mercadeo en la organización.	-Genera estrategias de comunicación con los clientes, que permiten aprovechar al máximo la labor de mercadeo en beneficio de la organización.

COMPETENCIAS DEL COORDINADOR COMERCIAL

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL COORDINADOR COMERCIAL				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación donde obtiene beneficios.
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.

COMPETENCIAS DEL JEFE DE LÍNEA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL JEFE DE LÍNEA

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	-A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
EMPRENDIMIENTO: Busca y aprovecha activamente oportunidades en el mercado, asumiendo el riesgo que implican de manera controlada.	-No explora oportunidades en el mercado.	-Busca oportunidades nuevas en el mercado.	-Aprovecha al máximo oportunidades en el mercado, y asume riesgos dentro de márgenes permitidos.	-Además del óptimo aprovechamiento, genera estrategias que le permiten encontrar nuevas oportunidades en el mercado.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación donde obtiene beneficios.

COMPETENCIAS DEL ASESOR COMERCIAL

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL ASESOR COMERCIAL				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
EMPRENDIMIENTO: Busca y aprovecha activamente oportunidades en el mercado, asumiendo el riesgo que implican de manera controlada.	-No explora oportunidades en el mercado.	-Busca oportunidades nuevas en el mercado.	-Aprovecha al máximo oportunidades en el mercado, y asume riesgos dentro de márgenes permitidos.	-Además del óptimo aprovechamiento, genera estrategias que le permiten encontrar nuevas oportunidades en el mercado.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar-ganar".	-Además, propicia espacios de negociación donde obtiene beneficios.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR DE CALIDAD

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL DIRECTOR DE CALIDAD				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
LIDERAZGO: Motiva y orienta equipo(s) bajo directrices claras y con estrategias que facilitan la participación de todos en la obtención de resultados, anticipando dificultades para tomar medidas de solución.	-Es dependiente, no influye positivamente sobre sus compañeros.	-Motiva y orienta a su equipo hacia la obtención de resultados de manera esporádica.	-Utiliza estrategias que aseguran la motivación y participación de todos en la obtención de resultados.	- Además, anticipa dificultades de su equipo para tomar medidas de solución oportunamente.
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.

COMPETENCIAS DEL COORDINADOR DE CALIDAD

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL COORDINADOR DE CALIDAD

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.

COMPETENCIAS DEL COORDINADOR DE SERVICIO AL CLIENTE

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL COORDINADOR DE SERVICIO AL CLIENTE

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación donde es conciliador, obteniendo beneficios.
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce y comprende el negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización de manera global e identifica oportunidades de crecimiento y mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le dificulta la identificación de oportunidades importantes de crecimiento y/o mejora.	-Se muestra seguro con frecuencia y conocedor de las circunstancias del entorno, lo que le facilita la identificación de oportunidades importantes.	- A partir de su amplio conocimiento del entorno y de los procesos de la organización, encuentra fácilmente oportunidades importantes de crecimiento que convierte en estrategias para la organización.

COMPETENCIAS DE LA ASISTENTE COMERCIAL CLINICA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASISTENTE COMERCIAL CLÍNICA				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre energético y pasivo.	-Permanece energético y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.

COMPETENCIAS DE LA ASISTENTE COMERCIAL INDUSTRIA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.</p>	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
<p>CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.</p>	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
<p>ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.</p>	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
<p>TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.</p>	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del direccionamiento de la organización.
<p>SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.</p>	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECIFICAS DE LA ASISTENTE COMERCIAL INDUSTRIA				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percebe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre enérgico y pasivo.	-Permanece enérgico y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.

COMPETENCIAS DE LA ASISTENTE COMERCIAL FARMACIA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES DE LA ASISTENTE COMERCIAL FARMACIA				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.</p>	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
<p>CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.</p>	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
<p>ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.</p>	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
<p>TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.</p>	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
<p>SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.</p>	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASISTENTE COMERCIAL FARMACIA

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre enérgico y pasivo.	-Permanece enérgico y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.

COMPETENCIAS DEL CONTADOR

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CONTADOR				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
ANÁLISIS NUMÉRICO: Recopila, organiza, procesa, analiza y presenta información numérica requerida por su proceso.	-Procesa información numérica con dificultad.	-Recopila, organiza y procesa la información numérica requerida por su proceso.	-Adicionalmente, analiza y presenta de forma clara la información numérica requerida por su proceso.	-Enseña y motiva a otros a recopilar, organizar, procesar y analizar la información numérica requerida.

COMPETENCIAS DEL AUXILIAR CONTABLE

COMPETENCIA	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES			
	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL AUXILIAR CONTABLE

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
ANÁLISIS NUMÉRICO: Recopila, organiza, procesa, analiza y presenta información numérica requerida por su proceso.	-Procesa información numérica con dificultad.	-Recopila, organiza y procesa la información numérica requerida por su proceso.	-Adicionalmente, analiza y presenta de forma clara la información numérica requerida por su proceso.	-Enseña y motiva a otros a recopilar, organizar, procesar y analizar la información numérica requerida.
PENSAMIENTO ANALÍTICO: Comprende situaciones, identifica problemas y prioridades, reconoce información significativa y diagnostica posibles causas y soluciones.	-Tiene dificultad en la comprensión de situaciones y no detecta problemas oportunamente.	-Comprende situaciones e identifica problemas, reconociendo en ellos la información significativa para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas y efectos relevantes para la organización.	-Identifica, entiende y analiza situaciones, problemas y prioridades, reconociendo en ellos posibles causas, efectos y ofrece soluciones oportunas a éstos en beneficio de la organización.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR DE GESTIÓN HUMANA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECIFICAS DEL DIRECTOR DE GESTIÓN HUMANA

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
<p>COMUNICACION: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.</p>	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
<p>CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".</p>	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación donde es conciliador, obteniendo beneficios.
<p>SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.</p>	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
<p>TOMA DE DECISIONES: -Selecciona de manera estratégica la mejor alternativa en una situación, para obtener un resultado beneficioso para el equipo y la organización. Se fundamenta en el análisis de la situación actual y en posibles consecuencias, las cuales asume responsablemente.</p>	-No toma decisiones y se muestra inseguro ante una situación que requiera actuación rápida.	-Toma decisiones estrictamente cuando se requiere, de lo contrario, prefiere delegar esta responsabilidad.	-Toma decisiones con seguridad, de manera estratégica y rápida.	-Toma decisiones de manera estratégica y rápida, asumiendo las consecuencias de sus acciones; prevé situaciones.
<p>EVALUACIÓN DE PERSONAL: Se muestra habilidoso y perspicaz en la evaluación de los aspectos profesionales del desempeño de los colaboradores utilizando adecuadamente las técnicas establecidas en la organización.</p>	-Evalúa subjetivamente al personal influido por juicios preconcebidos.	-Evalúa objetivamente al personal con base en indicadores y técnicas establecidas por la organización.	-Evalúa objetivamente al personal y refuerza a los colaboradores sobresalientes por su labor oportunamente.	-Diseña estrategias para evaluar y reforzar objetivamente a los colaboradores.

COMPETENCIAS DEL DIRECTOR DE OPERACIONES

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL DIRECTOR DE OPERACIONES

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convince a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación, obteniendo beneficios.
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce los productos comercializados por la organización e identifica oportunidades de mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de los productos comercializados por la organización.	- Con frecuencia se muestra seguro y conocedor de los productos comercializados por la organización.	- A partir de su amplio conocimiento de los productos comercializados por la organización, optimiza al máximo su proceso y los recursos.
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.

COMPETENCIAS DEL ANALISTA DE COMPRAS

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECIFICAS DEL ANALISTA DE COMPRAS

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
ATENCIÓN AL DETALLE: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN Y PERSUASION: Identifica diversas posiciones, intercambia concesiones y alcanza acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar – ganar".	-Expone su punto de vista; se le dificulta llegar a acuerdos.	-Mantiene su punto de vista e intenta convencer a otros, conservando el respeto por las diferencias individuales.	-Convence a otros con argumentos adecuados, y alcanza acuerdos satisfactorios fundamentado en el "ganar- ganar".	-Además, propicia espacios de negociación, obteniendo beneficios.
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO: Conoce los productos comercializados por la organización e identifica oportunidades de mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de los productos comercializados por la organización.	- Con frecuencia se muestra seguro y conocedor de los productos comercializados por la organización.	- A partir de su amplio conocimiento de los productos comercializados por la organización, optimiza al máximo su proceso y los recursos.

COMPETENCIAS DEL JEFE DE LOGISTICA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL JEFE DE LOGISTICA				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO: Conoce los productos comercializados por la organización e identifica oportunidades de mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de los productos comercializados por la organización.	- Con frecuencia se muestra seguro y conocedor de los productos comercializados por la organización.	- A partir de su amplio conocimiento de los productos comercializados por la organización, optimiza al máximo su proceso y los recursos.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
ATENCIÓN AL DETALLE Y OBSERVACION: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre enérgico y pasivo.	-Permanece enérgico y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.

COMPETENCIAS DEL ALMACENISTA

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL ALMACENISTA

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
TRABAJO BAJO PRESION: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
ATENCIÓN AL DETALLE Y OBSERVACION: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre enérgico y pasivo.	-Permanece enérgico y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO: Conoce los productos comercializados por la organización e identifica oportunidades de mejora.	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de los productos comercializados por la organización.	- Con frecuencia se muestra seguro y conocedor de los productos comercializados por la organización.	- A partir de su amplio conocimiento de los productos comercializados por la organización, optimiza al máximo su proceso y los recursos.

COMPETENCIAS DEL ALMACENISTA 2

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL ALMACENISTA 2

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
<p>TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.</p>	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
<p>SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.</p>	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
<p>ATENCIÓN AL DETALLE Y OBSERVACION: Maneja de manera detallada y eficaz la información interna y externa para optimizar sus resultados.</p>	-Su concentración es baja y pone poca atención en sus actividades diarias.	-Mantiene una adecuada atención y concentración en su tareas diarias,	-Con frecuencia permanece concentrado y atento en su trabajo, lo que le permite realizar idóneamente tareas que impliquen detalle.	-Además de permanecer atento, verifica oportunamente que las tareas que implican detalle, hayan sido realizadas idóneamente.
<p>AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.</p>	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre energético y pasivo.	-Permanece energético y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.
<p>RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.</p>	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
<p>CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO: Conoce los productos comercializados por la organización e identifica oportunidades de mejora.</p>	-No evidencia comprensión del negocio, el entorno, los procesos y la información al entorno de la organización y tampoco tiene interés en actualizarse.	-Se muestra inseguro ocasionalmente y poco conocedor de los productos comercializados por la organización.	- Con frecuencia se muestra seguro y conocedor de los productos comercializados por la organización.	- A partir de su amplio conocimiento de los productos comercializados por la organización, optimiza al máximo su proceso y los recursos.

COMPETENCIAS DEL MENSAJERO

COMPETENCIA	COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES			
	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL MENSAJERO				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.
TRABAJO BAJO PRESIÓN: Se desempeña efectiva y controladamente aún bajo presión.	-Tiene dificultades para mantener autocontrol en situaciones de tensión.	-Presenta resultados adecuados bajo presión pero le cuesta trabajo mantener serenidad.	-Su desempeño es idóneo bajo presión y se mantiene auto controlado.	-Genera estrategias que le permiten al equipo mantener autocontrol y obtener resultados oportunos.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
AGILIDAD: Crea y mantiene un nivel de energía adecuado, para trabajar con impulso y dedicación, lo que le conduce a anticiparse a situaciones.	-Se muestra pasivo frente a su trabajo.	-Permanece atento, aunque su comportamiento alterna entre enérgico y pasivo.	-Permanece enérgico y trabaja con impulso y dedicación en sus procedimientos.	-Motiva a sus compañeros de trabajo, generando dinamismo en las diferentes áreas y se anticipa a posibles necesidades o situaciones.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.

COMPETENCIAS DE LA AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES				
COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Cumple con sus responsabilidades y demuestra permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia.	-Se comporta con apatía frente a su trabajo y/o a la organización.	-Cumple con las responsabilidades de su cargo, y tanto su actitud como su comportamiento demuestran un adecuado sentido de pertenencia.	-Cumple con sus responsabilidades y a través de su desempeño diario, demuestra disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia ("se pone la camiseta").	-Demuestra cumplimiento, motivación, disposición, y propone y/o realiza actividades que fortalecen el sentido de pertenencia en los demás colaboradores.
CREATIVIDAD: Busca mejora continua para optimizar sus procedimientos y hacer aportes a partir de su experiencia y las de sus compañeros en beneficio de la organización.	-No se interesa por plantear ideas novedosas que mejoren el desarrollo de sus funciones.	-Ocasionalmente, propone alternativas para la mejora de los procesos.	-Con frecuencia, plantea alternativas, que optimizan sus actividades diarias y las de otras áreas en beneficio de la organización.	-Plantea ideas novedosas para optimizar los procesos, motiva y orienta a los compañeros en la búsqueda de acciones para mejorar permanentemente.
ORIENTACION AL LOGRO: Encamina sus acciones a obtener resultados y soluciones, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos.	- Ocasionalmente realiza las funciones de su cargo en tiempo y forma específica con base en los procedimientos y estrategias establecidos.	-Realiza sus funciones en tiempo y forma específica con base en los procedimientos establecidos.	-Realiza sus funciones, verificando que sus actividades lo conduzcan a obtener los resultados esperados, oportunamente.	-Verifica la obtención de resultados y en caso contrario, propone acciones eficaces que permiten alcanzar los objetivos establecidos.
TRABAJO EN EQUIPO: Participa de forma activa y coordinada en la planeación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos organizacionales, para la consecución de una meta común, basándose en la ayuda mutua e interés por el otro y por la organización.	-Prefiere trabajar de manera individual, ya que pocas veces se interesa por las necesidades de otros, y difícilmente actúa con disposición para colaborar.	-Colabora cada vez que se requiere, con aceptable disposición.	-Colabora a los demás, con disposición y actitud positiva, para cumplir metas comunes y satisfacer necesidades de otros, en beneficio de todos.	-Colabora con disposición y propone acciones que promueven el trabajo en equipo para el logro del Direccionamiento de la organización.
SERVICIO AL CLIENTE: Brinda un servicio amable, efectivo y oportuno mediante el cumplimiento de estándares de calidad y el desarrollo de actividades específicas, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos como propósito fundamental de la organización.	-No logra satisfacer las necesidades de los clientes por mediana gestión o por escasa disposición.	-Colabora en la solución de las necesidades del cliente siendo puntual en tiempos y compromisos adquiridos.	-Colabora amablemente y satisface las necesidades del cliente de manera efectiva, buscando exceder las expectativas del cliente.	-Satisface las necesidades del cliente e implementa mecanismos que permiten exceder las expectativas del cliente e introducir mejoras continuas en la atención y la satisfacción del mismo.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

COMPETENCIA	NIVEL DE DESARROLLO			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	SOBRESALIENTE
COMUNICACIÓN: Obtiene, centraliza y transmite la información clave, de manera asertiva (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde), efectiva, completa, concreta y clara, por medios hablados y escritos.	-Tiene dificultades para comunicarse con sus compañeros de trabajo de manera asertiva y/o efectiva por medios hablados y/o escritos.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias.	-Comunica asertivamente (en el momento oportuno, modo adecuado, a quien corresponde) emociones, pensamientos e inquietudes y sugerencias; dando espacio para el intercambio de información y la escucha activa.	-Fomenta en el equipo de trabajo la comunicación asertiva, y la escucha activa.
ORGANIZACIÓN: Utiliza adecuada y oportunamente los recursos de la organización, dando como resultado la realización eficiente de sus funciones.	-Su escritorio y documentación, permanecen con frecuencia desorganizados, así como la documentación requerida por cliente interno o externo.	-Mantiene en adecuado orden y aseo la organización	-Además, emplea adecuadamente los recursos suministrados así como su tiempo, evidenciando eficiencia en su labor.	-Su óptima organización y eficiencia, le permite introducir mejoras en la organización.
PLANEACIÓN: Identifica y organiza eficazmente las metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles estipulando las acciones a seguir para obtener los resultados esperados.	-No establece prioridades en su agenda de trabajo, ni se organiza con base en metas, plazos, prioridades, actividades y recursos disponibles.	-Identifica y organiza su trabajo diario con base en las metas, plazos, prioridades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos, poco después del tiempo establecido.	-Planea su trabajo diario con base en metas, plazos, prioridades y recursos disponibles; cumpliendo compromisos adquiridos en el tiempo establecido.	-Planea el trabajo diario del equipo, cumpliendo compromisos adquiridos en igual o menor tiempo, y diseña esquemas de trabajo con sus compañeros para prever situaciones y obtener mejores resultados.
SENTIDO DE LA URGENCIA: Percibe urgencias reales y cumple consecuentemente con sus compromisos y actividades para alcanzar ajustándose a los tiempos de entrega o realización.	-No gestiona oportunamente frente a situaciones urgentes.	-Diferencia lo importante de lo urgente y planea sus actividades (según necesidades, viabilidad, consecuencias y recursos).	-Además, entrega lo requerido a tiempo con base en una adecuada planeación de sus actividades.	-Verifica la priorización de urgencias, y la realización oportuna de actividades de su equipo.
RECURSIVIDAD: Genera alternativas de solución viables, con rapidez, a partir de la optimización y aprovechamiento de los recursos disponibles en el momento.	-No genera alternativas de solución cuando no tiene todos los recursos a la mano, requiere desarrollo de la iniciativa.	-Genera algunas alternativas de solución con base en los recursos disponibles.	-Con frecuencia genera alternativas de solución oportunas y eficaces, a partir de los recursos disponibles.	-Además, enseña a sus compañeros a buscar alternativas de solución, aprovechando al máximo los recursos disponibles.
APRENDIZAJE: Asimila ágilmente nueva información y la aplica de manera productiva a los procedimientos organizacionales.	-Asimila con dificultad nueva información requerida en sus procedimientos.	-Asimila nueva información y la aplica ocasionalmente a sus procedimientos.	-Asimila con facilidad nueva información y la aplica de manera productiva y frecuente a sus procedimientos.	-Asimila ágilmente información y la aplica de manera productiva a los procedimientos propios y de otras áreas, generando mejoras en la organización.

12. CONCLUSIONES

- ❖ La correcta ejecución de los procesos son un medio indispensable a nivel organizacional ya que permite desarrollar efectivamente las tareas propias de la empresa con un mayor grado de eficiencia sin desperdicios de tiempo y recursos lo cual conllevan a la apropiación de las actividades y redundan en beneficio de la organización.
- ❖ Una empresa será tan eficaz, como lo sean sus procesos.
- ❖ El manual de Funciones de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. Se desarrollo bajo una investigación de tipo descriptivo, y se baso en argumentos claros y precisos dado de los resultados de las técnicas a utilizar, para poder destacar dicho resultado.
- ❖ La implementación adecuada de los Procesos dará a la empresa Annar Diagnostica Import Ltda:
- ❖ El establecimiento formal de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la ejecución de las actividades.
- ❖ Precisión de responsabilidades para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- ❖ Estandarización de los procesos que lo ameriten
- ❖ Ahorro en tiempo y esfuerzo en repetición de instrucciones
- ❖ Contribución con la implementación del sistema de gestión de calidad y todo lo que ello implica

13. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda analizar la propuesta de trabajo planteada en este proyecto para la implementación del manual de funciones al interior de la organización.
- ❖ Es necesario poner en consideración la importancia de este documento dentro del Comité de Calidad, y la Gerencia con el fin observar la importancia que tiene siendo este un instrumento que sirve en la toma de decisiones y en la maximización del servicio.
- ❖ Capacitar a los empleados de la empresa Annar Diagnostica Import Ltda. frente a las tareas que deben desarrollar así como de las responsabilidades de cada uno de sus cargos.
- ❖ Dar a conocer el Organigrama de la organización a todos y cada uno de los integrantes de este para aclarar dudas de las jerarquías del mismo.
- ❖ Crear conciencia entre los empleados de la empresa que el diseño y la implementación de los procesos va a mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, que se vera reflejado en la mejora administrativa y económica de la misma.
- ❖ Que en cada uno de los departamentos se nombre una persona responsable para así mejorar los canales de comunicación.

BIBLIOGRAFIA

UNAD. Proyecto de investigación

TAMAYO TAMAYO. Formulación de proyecto de investigación. Modulo 5.

JAIRO GUILLERMO- JAIME ALBERTO RENDÓN. Guía metodológica y presentación de proyectos de investigación. Documento No.1 Facultad de Economía, Centro de Investigación de Economía Social. UNIVERSIDAD DE LA SALLE.

NTC 1466 1906, Guié: para la elaboración de tesis , trabajos de grado y otros trabajos de investigación.

NORMA ISO 9000:2000

9.2 BIBLIOGRAFIA VIRTUAL

www.monografias.com

www.rincondelvago.com

www.supersolidaria.com

9.3 BIBLIOGRAFIA PRELIMINAR

Numero topográfico: 350.9861 A 73 m ed.

Autores: Atehortua Ríos, Carlos Alberto

Año: 1997

Título: Manual de funciones: Contraloría General de Medellín

Biblioteca en que se encuentra: Luis Ángel Arango

Numero topográfico: 352.008B64m 220 ed

Autores: Bogotá (Colombia). Alcaldía Mayor. Secretaria de Gobierno

Año: 1982

Título: Manual de Funciones: Planta de Personal / Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Especial; Ricardo Correa Cubillos Secretario General.

Biblioteca en que se encuentra: Luis Ángel Arango

Numero topográfico: 306.4 B65m 19 ed
Autores: Bogotá (Colombia). Alcaldía Mayor. Instituto Distrital de Cultura y Turismo.
Año: 1999
Título: Manual de Funciones y Procedimientos Casa Culturales Locales / Alcaldía Mayor; redacción Juan Pablo Félix; ilustraciones Santiago Fernández.
Biblioteca en que se encuentra: Luis Ángel Arango

Numero topográfico: 338.476213 C 35 m 1 20 ed
Autores: Centrales Eléctricas de Nariño
Año: 1992
Título: Manual de Funciones a nivel dependencias / Centrales Eléctricas de Nariño; Ministerio de Minas y Energía; Instituto Colombiano de Energía Eléctrica.
Biblioteca en que se encuentra: Luis Ángel Arango

Numero topográfico: 614.793 C65m1 ed
Autores: Colombia. Ministerio de Salud
Año: 1981
Título: Manual de funciones de la Oficina de Planeación / Ministerio de Salud.
Biblioteca en que se encuentra: Luis Ángel Arango

Numero topográfico: 658.406 T67m 19 ed
Autores: Torres. Laborde, José Luis
Año: 1996
Título: Manual para el estudio del trabajo: de las funciones a la reingeniería / José Luis Torres Laborde.
Biblioteca en que se encuentra: Luis Ángel Arango

Numero topográfico: 658.3007 L31 m 19 ed
Autores: Leal Ramón, David José
Año: 1995
Título: Manual de Funciones y procesos de administración de personal / David José Leal Ramón
Biblioteca en que se encuentra: Luis Ángel Arango

ANEXOS

Reglamento de higiene y seguridad industrial.

IDENTIFICACIÓN: 831.025.281-2

NOMBRE DE LA EMPRESA: Annar Diagnostica Import Ltda
Bogotá, Cundinamarca Calle 109 No 17-71 7773056
Sucursales o Agencias Si () No (X)

NOMBRE DE LA A.R.P: SEGUROS BOLIVAR- Número patronal:
15223319638

Clase o tipo de Riesgo asignado por la **A.R.P.:** Niveles (I)

Código de la Actividad Económica No (5190)

Nota: La Clase o tipo de Riesgo y el Código de la Actividad Económica son de acuerdo con el Decreto 2100 de 1.995.

PRESCRIBE EL SIGUIENTE REGLAMENTO CONTENIDO EN LOS SIGUIENTES TERMINOS:

ARTICULO 1 La empresa se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de conformidad con los artículos 34, 57, 58, 108, 205, 206, 217, 220, 221, 282, 283, 348, 349, 350 y 351 del Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 9a. de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989, Resolución 6398 de 1991, Decreto 1295 de 1994 y demás normas que con tal fin se establezcan.

ARTICULO 2 La empresa se obliga a promover y garantizar la constitución y funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional, de conformidad con lo establecido en el Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Decreto 1295 de 1994 y Resolución 1016 de 1989.

ARTICULO 3 La empresa se compromete a destinar los recursos necesarios para desarrollar actividades permanentes de conformidad con el programa de salud ocupacional, elaborado de acuerdo al Decreto 614 de 1984 y Resolución 1016 de 1989, el cual contempla como mínimo los siguientes aspectos:

- a) **Subprograma de medicina preventiva y del trabajo**, Orientado a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todo los oficios, prevenir cualquier daño a su salud, ocasionado por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos generados por la presencia de agentes y procedimientos nocivos, colocar y mantener al trabajador en una

actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicosociales.

- b) **Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial**, dirigido a establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y a crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgos que se originen en los lugares de trabajo o que puedan ser causa de enfermedad, disconfort o accidente.

ARTICULO 4 Los riesgos existentes en la empresa, están constituidos principalmente por: **(En este Artículo se relacionarán los riesgos característicos de la actividad económica y los específicos susceptibles de generarse en la empresa)**. Ver clasificación de Factores adjunta.

PARAGRAFO. A efecto que los riesgos contemplados en el presente Artículo, no se traduzca en accidente de trabajo o en enfermedad profesional, la empresa ejerce su control en la fuente, en el medio transmisor o en el trabajador, de conformidad con lo estipulado en el programa de salud ocupacional de la empresa, el cual se da a conocer a todos los trabajadores al servicio de ella.

ARTICULO 5 La empresa y sus trabajadores darán estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva del trabajo, higiene y seguridad industrial, que sean concordantes con el presente Reglamento y con el programa de salud ocupacional de la empresa.

ARTICULO 6 La empresa ha implantado un proceso de inducción del trabajador a las actividades que debe desempeñar, capacitándolo respecto a las medidas de prevención y seguridad que exija el medio ambiente laboral y el trabajo específico que vaya a realizar.

ARTICULO 7 Este reglamento permanecerá exhibido, en por lo menos dos lugares visibles de los locales de trabajo, junto con la Resolución aprobatoria, cuyos contenidos se dan a conocer a todos los trabajadores en el momento de su ingreso.

ARTICULO 8 El presente reglamento entra en vigencia a partir de la aprobación impartida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y durante el tiempo que la empresa conserve sin cambios sustanciales, las condiciones existentes en el momento de su aprobación, tales como actividad económica, métodos de producción, instalaciones locativas o cuando se dicten disposiciones gubernamentales que modifiquen las normas del Reglamento o que limiten su vigencia.

Representante Legal

ORGANIGRAMA ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA

