



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DELIMA NORTE COMUNICACIONES SAC EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Angelica Elizabeth Gonzales Cabana

Asesor:

Mg. Luis Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A mi familia, mi esposo Yony, por su amor y apoyo incondicional, a mis hijos Marco y Rouse quienes son mis motores y motivos más encantadores, gracias por su paciencia y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A la Srta. Patricia Guerra por darme la oportunidad laboral en su empresa, su apoyo incondicional y sobre todo darme las facilidades para que mi objetivo se logre.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos Generales de la empresa Delima Norte Comunicaciones S.A.C.	9
Tabla 2 Involucrados para la implementación del MOF.....	24
Tabla 3 Indicador de duplicidad de funciones 2019	46
Tabla 4 Indicador de duplicidad de funciones 2020	46
Tabla 5 Cuadro comparativo de función de validaciones	47
Tabla 6 Cuadro comparativo de función de entrega de uniformes	47
Tabla 7 Cuadro comparativo de función de entrega de material de oficina.....	47
Tabla 8 Índice de rotación de personal	49
Tabla 9 Publicación de oferta laboral 2019 - 2020	50
Tabla 10 Indicador de conocimiento 2019	51
Tabla 11 Indicador de conocimiento 2020	52
Tabla 12 Detalle de asistencia por taller del MOF.....	52
Tabla 13 Indicador de asistencia a los talleres del MOF	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Línea de tiempo en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.	9
Figura 2. Logo de la empresa.	10
Figura 3. Organigrama General.	11
Figura 4. Organigrama de posición.....	12
Figura 5. Diagrama de Ishikawa.	24
Figura 6. Diagrama de Gantt.	28
Figura 7. Caratula del MOF de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.	33
Figura 8. Introducción del MOF.	34
Figura 9. Hoja de vida del MOF.	35
Figura 10. Objetivo, alcance, unidades y uso del MOF.	36
Figura 11. Bases legales del MOF.	37
Figura 12. Definición de términos del MOF.....	38
Figura 13. Normas generales del MOF.	39
Figura 14. Organigrama general y de posición del MOF.	40
Figura 15. MOF unidades Organizativas.	41
Figura 16. MOF del Gerente General.	42
Figura 17. MOF del Gerente General.	43
Figura 18. MOF del Gerente General.	44
Figura 19. MOF del Gerente General.	45

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tuvo como objetivo implementar un Manual de Organización de Funciones en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., con la finalidad de mejorar la Gestión Administrativa.

Para el desarrollo de esta investigación la metodología utilizada fue de enfoque cualitativa tipo descriptiva, en donde se obtiene información de las insuficiencias presentadas en la empresa para luego analizarlas, la encuesta estuvo dirigida a los jefes de cada área y administradores de cada tienda de ventas dando un total de 16 personas.

Con la implementación del Manual de Organización y Funciones se busca alcanzar los objetivos de la investigación y con los resultados obtenidos por la implementación de la misma, se podrá analizar el antes y después de la implementación del MOF, obteniendo resultados favorables y esto gracias al compromiso de todos los jefes de las unidades organizativas y administradores de las sucursales que formaron parte de la elaboración y diseño del manual de manera positiva y participativa.

Palabras clave: MOF, gestión e implementación.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Experiencia Profesional

El ingreso a la empresa se dio en el mes de setiembre del 2015, cuando cursaba el tercer ciclo de la carrera de administración, decidí postular a esta empresa para poner en práctica mis experiencias y conocimientos que iba adquiriendo en la universidad, a Dios gracias pude formar parte de esta empresa de telecomunicaciones pasando la entrevista personal con el Gerente General y Gerente comercial.

Ingrese con el cargo de asistente administrativo y fue aprendiendo todas las funciones y tareas de todo el personal administrativo abarcando mayor conocimiento y responsabilidades.

En marzo del 2016, asumí las funciones de un personal administrativo que renuncia a la empresa, quien era responsable de las cuentas bancarias, compras, pagos, facturación y entre otras funciones.

A inicios del año 2017 el jefe administrativo renuncia y asumo el cargo teniendo a mi cargo tres asistentes administrativos.

Hasta mayo del 2020 que me encontraba laborando, la empresa contaba con 10 sucursales y dos locales administrativos, teniendo a mi cargo a 9 personas entre personal administrativo, seguridad, chofer y mantenimiento.

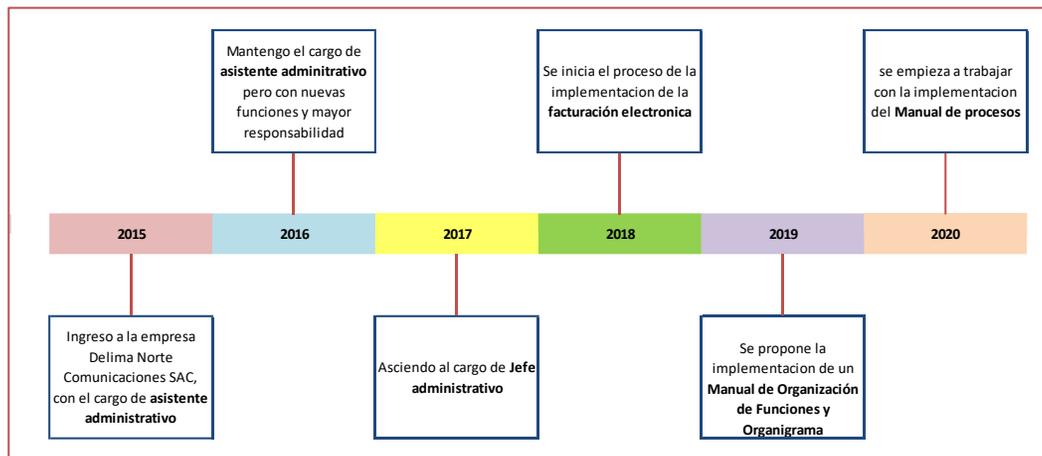


Figura 1. Línea de tiempo en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.

1.2. Datos generales de la empresa

Tabla 1

Datos Generales de la empresa Delima Norte Comunicaciones S.A.C.

DATOS	DETALLE
Denominación	Delima Norte Comunicaciones S.A.C
Nombre Comercial	DNC
Domicilio Legal	Av. Globo Terráqueo Nro. 7473 Urb. Sol de Oro
Distrito	Los Olivos
Provincia	Lima
Departamento	Lima
Actividad Económica	Telecomunicaciones
Inicio de actividades	09/11/2005
Teléfonos	01-3775696
Correo Institucional	dnc1@ventasclaro.com.pe

Fuente: elaboración propia.

1.2.1. Logo de la empresa.



Figura 2. Logo de la empresa.

1.3. Misión

“Transformar el servicio para otorgar una gran experiencia a nuestros clientes”.

1.4. Visión

“Ser un distribuidor de claro líder a nivel nacional”.

1.5. Valores

- **Respeto por mi trabajo, las personas y la organización:** Poniendo en práctica el reglamento interno de la empresa, respetando las opiniones de los compañeros de trabajo manteniendo un buen clima laboral.
- **Vocación de servicio y colaboración para el logro de objetivos:** Porque es el arte de atender de manera natural y especial al cliente, sea interno o externo manteniendo una actitud de empatía orientada a satisfacer necesidades brindando una respuesta efectiva, oportuna y cordial.
- **Integridad en nuestras acciones y decisiones:** Porque la empresa se caracteriza por reclutar un personal honesto y transparente en sus acciones de su entorno laboral.

- **Comprometidos ágilmente en la operación:** Implica actuar en todo momento con el propósito de lograr los resultados esperados.
- **Nos adaptamos a los cambios y al entorno tecnológico:** Se tiene en claro que cualquier cambio no es un obstáculo para lograr un propósito, sino que es un reto que se puede cumplir si se trabaja en equipo incluyendo la adaptación a la tecnología para el crecimiento empresarial.

1.6. Estructura Organizacional

A) Organigrama General.

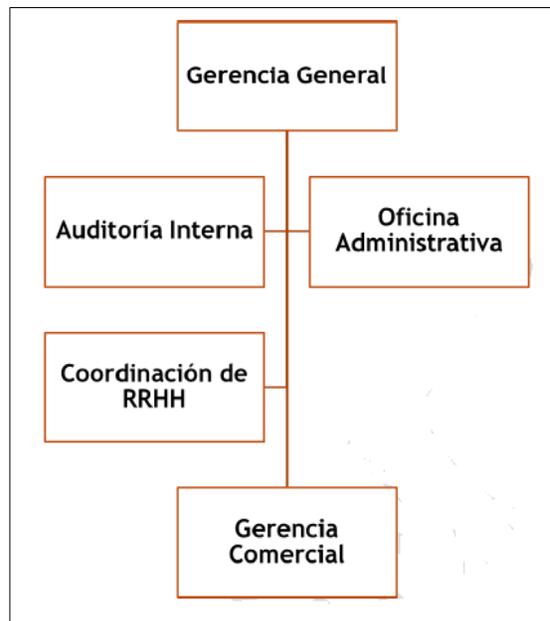


Figura 3. Organigrama General.

B) Organigrama de Posición.

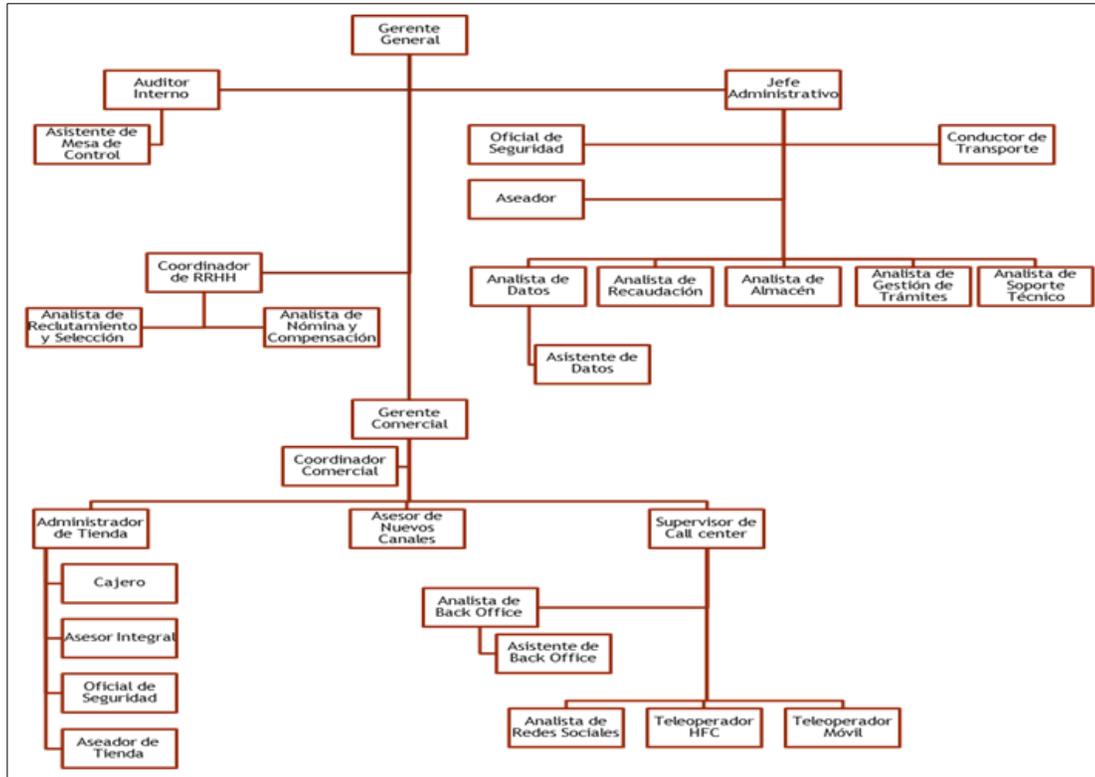


Figura 4. Organigrama de posición.

1.7. Actividades de la Empresa

La Empresa DELIMA NORTE COMUNICACIONES SAC., es un distribuidor autorizado de la empresa de telecomunicaciones con el nombre comercial CLARO, siendo su principal función distribuir los productos y servicios del operador, con la calidad que representa la marca, para ello también es importante que se cumplan los procedimientos de venta de lo contrario podría ser sancionado según las políticas de contrato que han sido aceptadas por el distribuidor.

En la actualidad la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., cuenta con 10 tiendas físicas en los diferentes distritos de la ciudad de Lima.

Productos:

- Teléfonos celulares de diferentes gamas.
- Chips prepago y postpago.
- Telefonía para el hogar en prepago o postpago.
- Modem para internet inalámbrico prepago o postpago.

Servicios:

- Cable, teléfono e internet, que se pueden ofrecer como:
- 1 play (1 servicio).
- 2play (2 servicios).
- 3 play (3 servicios).
- Renovaciones (renovar un equipo).
- Portabilidades (portar tu número de otro operador a Claro).
- Recargas para llamadas, internet, olo, hfc.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Existen diversas investigaciones como nacionales e internacionales relacionadas a la implementación de un manual de organización y funciones con el objetivo de mejorar alguna área, un servicio, procesos u otros, estas investigaciones nos permitirán de manera general dar un marco de referencia para el desarrollo de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Villafuerte (2018), en su investigación "Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios" de la Universidad Católica del Ecuador, tuvo como objetivo desarrollar un manual de funciones para la dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa, como una herramienta administrativa eficaz que apoye y facilite la ejecución de tareas y actividades del personal para mejorar la calidad en el servicio. La metodología aplicada fue de corte transversal, según la muestra obtenida de 53 personas que laboran en dicha dependencia. Donde concluye que los resultados evidencian que si hay necesidad de elaborar el manual de funciones como herramienta de gestión administrativa.

Moreno (2019), en su trabajo de práctica empresarial "Diseño de manuales de funciones aplicado a la empresa transportadora Gaviria S.A.S. En las diferentes áreas que la conforman" de la Universidad Cooperativa de Colombia, tuvo como objetivo diseñar e implementar el manual de funciones, con el fin de brindar y facilitar los procesos administrativos, la metodología del presente trabajo tienen el enfoque cuantitativo y cualitativo, brindando un tratamiento descriptivo

mediante técnicas cuantitativas como la inferencia estadística, multivariantes de la dependencia y la interdependencia y como técnica cualitativa los grupos de discusión y entrevistas de profundidad, La población donde se aplicarán los procedimientos e instrumentos descritos anteriormente, son a 5 integrantes de la empresa Transportadora Gaviria S.A.S., que servirán para medir las variables de una forma más objetiva y exacta.

En los resultados obtenidos mediante las encuestas y entrevistas se evidenció que no contaban con un manual de funciones que especificara las actividades de cada funcionario, lo cual le ocasionaba problemas al momento de contratar personal y realizar la inducción respectiva.

Concluyendo que con el diseño e implementación de un manual de funciones en la empresa Gaviria SAS., se ha logrado la unión de los trabajadores, lo cual se ve reflejado en el trabajo en equipo, generando un ambiente laboral eficiente y sin excusas a la hora de asumir responsabilidades.

Coppiano (2019), en su investigación "Manual de funciones para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa "AGROREP" de la ciudad de Santo Domingo, 2018" de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, tuvo como objetivo principal elaborar un manual de funciones que ayude a contrarrestar los diferentes inconvenientes con relación a su gestión administrativa. Para este trabajo utilizó el método inductivo, analítico y de recolección de datos, aplicando como técnicas de investigación: entrevistas y encuestas, mismos que al ser aplicados a la población de estudio se corroboró mediante los resultados obtenidos la inadecuada gestión administrativa por diferentes insuficiencias identificadas. Donde concluye diseñar un manual de funciones para cada una de las áreas de la empresa, así también se propusieron acciones que tienen que ver con el diseño de distribución de planta y talleres de

capacitación y adiestramiento al personal, mismas que contribuyeron a solucionar algunas debilidades de la empresa.

Arévalo (2016), en su proyecto de investigación “Diseño y socialización de un manual de funciones y competencias laborales dirigido a los empleados para reducir la sobrecarga laboral en la compañía de transporte Elohim S.A., ubicada en el sector sur del distrito metropolitano de quito, periodo 2016” tuvo como objetivo, optimizar el progreso administrativo del personal de la compañía mejorando el conocimiento de sus actividades diarias mediante un plan de motivación e incentivo para generar mayor productividad disminuyendo la sobrecarga laboral. La compañía ELOHIM S.A cuenta con un total de 16 colaboradores, que viene a ser la muestra de estudio a quienes se les realiza la entrevista con la finalidad de poder obtener la información necesaria para el proyecto. Concluyendo que por la carencia de un manual de funciones el personal desconoce sobre el concepto de la misma, lo cual conlleva a que existan factores que afectan a la compañía, que ademas realizan funciones que no les competen generando sobrecarga laboral , que no existe una previa induccion de sus funciones y que los jefes no saben acerca de las funciones o actividades que debe realizar cada uno de sus empleados en su puesto de trabajo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Chávez (2019), en su investigación “Manual de Organización y Funciones para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Gredos Perú SAC”, de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo elevar el desempeño laboral en los empleados de la empresa Gredos Perú SAC, utilizando el método cuantitativo, de tipo sustantiva descriptiva, no experimental y de corte transversal. Su muestra de estudio fueron 53 empleados, de los resultados obtenidos solamente el

7.5% de los empleados perciben un alto grado de organización y distribución de funciones; pero un 69.8% tienen la percepción que el nivel de organización y la distribución de funciones es medio. El 47.2% de la muestra representa a los empleados que tienen un nivel de desempeño laboral regular, el 32.1% representa a los que tienen un rendimiento laboral bajo, quedando un 20.8%, que tiene un rendimiento laboral adecuado; concluyendo de esta manera que la elaboración de un manual de organización y funciones incrementaría el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Gredos Perú SAC.

Llanos (2016), en su investigación "Aplicación del manual de funciones para mejorar la gestión logística del hospital regional de Cajamarca", de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo general, implementar un manual de funciones para poder mejorar la gestión logística del hospital regional de Cajamarca. Para llevar a cabo su propósito realizó una investigación de tipo descriptiva propositiva, con un diseño no experimental transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y como herramienta el cuestionario que se realizó a 12 trabajadores del área de logística elaborado con 29 ítems de acuerdo a las dimensiones de las variables del manual de funciones y gestión logística para la obtención de información. De los resultados, el 83.33% estuvo de acuerdo que el manual de funciones debe presentar una visión en conjunto de la organización, concluyendo que la aplicación del manual de funciones para mejorar la gestión logística del Hospital Regional de Cajamarca, es relativamente aceptable, puesto que se basan en protocolos para el almacenamiento y distribución de la materia prima y productos terminados.

Li (2018), en su proyecto de investigación “Propuesta de implementación del Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura”, de la Universidad de Piura, tuvo como objetivo la implementación del Manual de Organización y Funciones en el Colegio de Abogados de Piura para mejorar la gestión administrativa con el fin de dar solución a los problemas internos y externos que han sido detectados en los resultados del análisis FODA y el análisis de la estructura organizacional, la metodología de la propuesta consistió en realizar una reunión de sensibilización con todo el personal de la institución con el fin de dar a conocer la propuesta, posteriormente se realizó un taller de difusión de la propuesta buscando la interacción e interrelación de cada uno de los trabajadores, en esta reunión de difusión se realizó por grupos, un grupo conformado por el personal administrativo del ICAP, y el segundo que estaba conformado por el consejo directivo de la institución. Como resultado de estas reuniones, se comprobó que un 80 % tenía conocimiento acerca de la importancia del MOF dentro de una institución y por último el compromiso de colaborar con la entrega de información en el momento que se le solicitara. En conclusión, la sugerencia de implementación del MOF en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura, es de suma importancia, porque ayudará a mejorar la gestión administrativa, establecerá mecanismos de coordinación, ordenando las actividades, eliminando la duplicidad de funciones que permitan cumplir con los objetivos planteados por la institución. Además, servirá como base para implementar otros sistemas organizacionales.

Villalba (2016), en su proyecto de investigación “Elaboración del MOF y MAPRO para una Gestión por Procesos y la Propuesta de desarrollo de un Sistema de Control de Documentos en la Facultad de Odontología USMP”, de la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como

principal objetivo la elaboración del MOF y MAPRO para una Gestión por Procesos y la sugerencia de desarrollo de un Sistema de Control de Documentos en la Facultad de Odontología-USMP, todo lo mencionado se desarrolló en dos etapas, en relación a la primera etapa, se basó en la elaboración del manual de organización y funciones y manual de procesos y procedimientos de unidad administrativa de la facultad, con el propósito de gestionar la institución a través de sus procesos reconocidos, aplicando la metodología del PMBOK, que nos muestra estándares, pautas y normas como guía, para la elaboración del MOF y MAPRO, con la aprobación de ambos manuales se comenzó con el taller de sensibilización a todo el personal administrativo y posteriormente con la difusión del proyecto que se realizó por grupo, conformado por el personal colaborador de cada área. Como resultado se verificó que el 90% de los entrevistados tienen conocimientos acerca de los conceptos del MOF. Donde se concluye que el manual de organizaciones y funciones de cada área funcional permitirá a la facultad emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempo y delegación de autoridad a todo el personal colaborador.

Rengifo (2018), en su trabajo de investigación "Propuesta de implementación de Organigrama y Manual de organización y funciones, para mejorar el Control administrativo del centro de atención Psicológica en el distrito de miraflores 2018" de la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo, implementar un organigrama y un manual organizacional y funciones con el fin de tener un mejor control administrativo en un centro de atención psicológica en el distrito de Miraflores. Ambos documentos de gestión serán una guía para la organización y sus colaboradores ya que busca implementar niveles jerárquicos del centro, así como asignar cargos, puestos, funciones entre otros. La metodología que utilizo en su trabajo de investigación por su

enfoque es cualitativa de tipo descriptiva ya que lo que busca es recopilar información, analizarla para luego explicar las características del fenómeno de estudiado. Las entrevistas se realizaron al personal (21 colaboradores) del Centro en las instalaciones del mismo.

Concluyendo que el Organigrama y el Manual de Organización y Funciones colaboran con el control administrativo ya que brinda un marco de formalidad al centro indicando; niveles jerárquicos, los perfiles de los puestos, funciones de los colaboradores, los grupos de trabajo, etc.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Manual de Organización y Funciones.

2.2.1.1. Definición.

Según Nuñez (2019), menciona que “Es una herramienta de apoyo, que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos ya que en el manual se describe las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización”.

De acuerdo a Gaceta Laboral (2016), “El manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal”.

2.2.1.2. Elementos del Manual de Organización de Funciones (MOF).

Los elementos que debe contener el MOF son de identificación y contenido, además puede variar en función de las acciones y metas específicas de la empresa de la cual se trate, esto es, según su rubro.

En relación a lo mencionado Benjamin y Fincowsky (2001), afirman que los elementos que debe contener el MOF son los siguientes:

- Identificación
- Índice o contenido
- Prólogo, introducción o ambos
- Antecedentes históricos
- Legislación o base legal
- Atribuciones
- Estructura orgánica
- Organigrama
- Misión
- Funciones
- Descripción de puestos
- Directorio

2.2.2. Gestión administrativa.

2.2.2.1. Definición.

La Gestión Administrativa consta de la utilización de recursos como: planificación de los objetivos, organización para ordenar y distribuir las tareas de manera equitativa entre todos los integrantes, dirección en donde se monitorean cada una de las actividades y evaluación para validar que las actividades se realicen en los tiempos acordados. Pacheco (2020), señala que “la gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de

dirigir una empresa a través de conducciones que proceden de los recursos, el esfuerzo y las diferentes tareas desempeñadas”.

Quichca (2012) señala que “Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar a los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos”. (p.102)

Chiavenato (2010), afirma que la gestión administrativa es un proceso que implica planificación, organización, dirección y control con respecto al uso de recursos que posee una empresa para el logro de los objetivos. Consiste en transformarlos en acciones tales como: planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se llevan a cabo en los distintos niveles de una organización para conseguir los objetivos.

2.2.3. Limitaciones.

Tiempo por parte del personal administrativo, debido a la carga laboral no cuentan con mucho tiempo libre para poder tener las entrevistas o reuniones y muchas veces se ha tenido que reprogramar o realizar las reuniones fuera del horario laboral para que no afecten sus responsabilidades con la empresa.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1. Incorporación a la empresa

Ingresé a laborar un 26 de setiembre del 2015, mediante una oferta laboral publicada, postulé y a los dos días se comunicaron para invitarme a una entrevista laboral, pasando así la entrevista con el gerente general y luego con el gerente comercial, después de ello deciden contratarme. A mis inicios en la empresa se presentaron varios cambios tanto de funciones, responsabilidades y luego ascendiendo al cargo de Jefe Administrativo, durante mi permanencia se cambió la modalidad de pago de sueldo al personal, se abrieron nuevas sucursales, se adquirió dos inmuebles propios para la oficina administrativa y call center, se realizó el traslado de la oficina administrativa del distrito de Comas al distrito de Los Olivos, se implementó la facturación electrónica, se diseñó el organigrama, se plasmó la misión y visión y en el año 2019 se propone la implementación de un manual de organización de funciones para mejorar la gestión administrativa en la cual participaron los Gerentes, Jefes de todas las áreas, personal administrativo y administradores de tiendas de las diferentes sucursales.

3.2. Involucrados en la implementación del MOF

Los involucrados para la implementación del MOF fueron todas las Unidades Administrativas de la empresa Delima Norte Comunicaciones

Quienes en cada reunión establecida hicieron todo lo posible por llegar puntual, asistir, trabajar en equipo y aportar ideas en cuanto a las funciones que se estaban depurando o modificando quedando establecidas para el personal que estaba a su cargo.

Tabla 2
Involucrados para la implementación del MOF

Nombres	Cargo	Unidad
Lilian Guerra Castro	Gerente General	Gerencia General
Olga Illahuaman	Gerente Comercial	Gerencia Comercial
Angelica Gonzales	Jefe Administrativo	Oficina Administrativa
Luz de la Cruz	Auditor Interno	Auditoria Interna
Leila Centeno	RR.HH	Coordinación de RR.HH

Fuente: elaboración propia

3.3. Diagnóstico del problema- Identificación del problema.

Para realizar el diagrama de Ishikawa (causa – efecto), se toma como problema principal “La Inadecuada Gestión Administrativa de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC”, identificando las causas del problema.

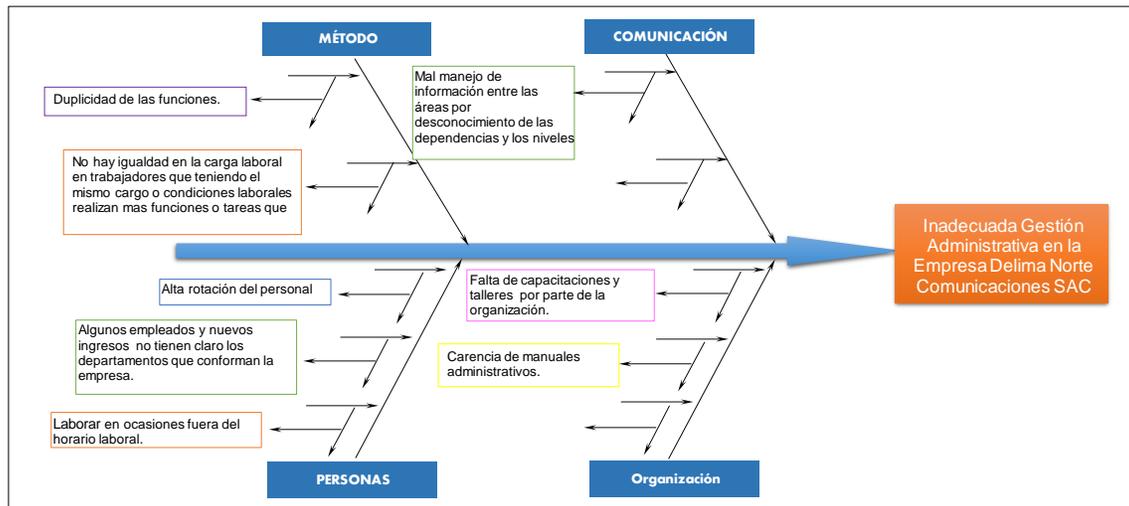


Figura 5. Diagrama de Ishikawa.

3.4. Análisis de causa –Raíz Planteamiento del problema

A medida que la empresa Delima Norte Comunicaciones S.A.C., se ha ido desarrollando se presentaron detectaron algunos problemas en la Gestión Administrativa, por ello se decide elaborar un cuestionario enfocado a las funciones, responsabilidades, clima laboral, etc.

A continuación, se detalla lo siguiente:

- Duplicidad de funciones, se detectó que personal de diferentes áreas realizaban funciones similares por no tener un documento que sirva como guía en donde se describan las actividades y el alcance de cada puesto de trabajo.
- Rotación de personal, por falta de la descripción de puestos de trabajo, perfil del candidato para el reclutamiento y selección del personal con las competencias y conocimientos deseados.
- Mal manejo de información entre las áreas (ventas con auditoria interna, oficina administrativa y gerencia comercial) debido a la falta de coordinación entre las mismas, pues cuando el área de ventas requiere información, no se tiene claro que área es la responsable de brindar la información solicitada, generando confusión o demora en la atención a la consulta o problema de ese momento hasta llegar al área responsable de brindarles la información.
- Falta de capacitaciones y talleres motivacionales, en relación a sus funciones, deberes, tareas y actividades asignadas
- No hay igualdad en la carga laboral en trabajadores que teniendo el mismo cargo o condiciones laborales realizan más funciones o tareas que otros, realizando actividades fuera del horario establecido o generando exceso de trabajo.

3.5. Justificación del problema

En conocimiento de los problemas encontrados se hace la propuesta de la implementación del Manual de Organización y Funciones, que es una herramienta importante y necesaria que será como referencia y guía para todo el personal de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., puesto que en él se detalla las funciones que deben cumplir cada colaborador.

3.6. Importancia de la implementación del MOF

La implementación de este manual será un instrumento muy importante para mejorar la Gestión Administrativa, cumpliendo con eficiencia las funciones, tareas y actividades que son asignadas al personal de cada área, permitiendo lograr los objetivos estratégicos propuestos por la organización. Además, servirá como base para implementar el Manual de procesos y otros sistemas organizacionales como: evaluación de desempeño, escalas salariales y otros.

3.7. Metodología de la propuesta

La metodología utilizada en la presente investigación es cualitativa de tipo descriptiva ya que se busca recopilar información, realizando una encuesta después del análisis de Ishikawa para corroborar las insuficiencias detectadas, analizarla para luego explicar las características de lo estudiado. Esta encuesta tuvo 15 preguntas y se realizó a todos los jefes administrativos y administradores de las tiendas de venta (16 personas).

La encuesta se realizó antes y después de la implementación del MOF para analizar los resultados y cambios que se han ido dando en la Gestión Administrativa.

3.8. Problema General

Inadecuada Gestión Administrativa por falta de implementación de Manual de Organización y Funciones en la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.

3.9. Objetivos

3.9.1. Objetivo general.

Implementación del Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.

3.9.2. Objetivos específicos

Implementar un MOF para establecer las funciones de cada personal y evitar la duplicidad de las mismas.

Implementar un MOF para reducir la rotación de personal, a su vez facilitando el reclutamiento y selección del personal con las competencias y conocimientos necesarios según el perfil de cada cargo.

Implementar un MOF para mejorar la información entre las áreas, reforzando las posiciones del personal, las relaciones de dependencia y jerarquía dentro de la empresa mediante la estructura organizativa.

Implementar un MOF y socializarlo con capacitaciones y talleres, motivándolos en relación a sus funciones, deberes, tareas y actividades asignadas.

Implementar un MOF para distribuir las funciones de manera ordenada, equitativa y evitar el exceso de trabajo.

3.10. Desarrollo de la Implementación del MOF

En esta etapa detallaremos las actividades que realizaremos para la implementación del MOF para la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.

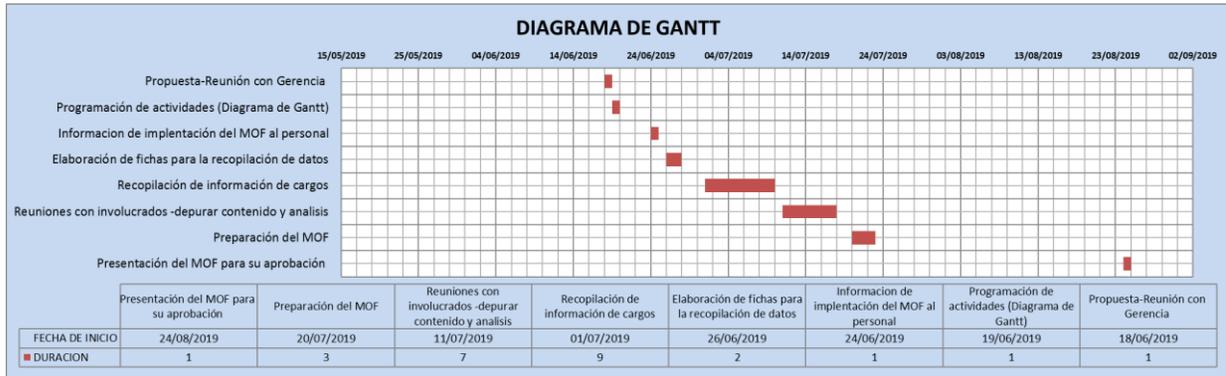


Figura 6. Diagrama de Gantt.

- Actividad 1: Propuesta –Reunión con Gerencia.
Se propuso la implementación de un Manual de Organización de Funciones al Gerente General y se definió el alcance.
- Actividad 2: Programación de actividades (Diagrama de Gantt).
Se realizó el cronograma para estimar la duración de las actividades y determinar la duración de la propuesta.
- Actividad 3: Información de implementación del MOF al personal.
Se informó a los trabajadores sobre la implementación de un Manual de Organización de Funciones.
- Actividad 4: Elaboración de fichas para recopilar información.
Se elaboró fichas para la recopilación n de información de cargos o puestos de trabajo.
- Actividad 5: Recopilación de información de cargos.

Mediante las fichas se hizo una recopilación de todas las funciones y responsabilidades de cada área de la organización, la información fue brindada por cada trabajador teniendo en cuenta las funciones que desempeñan en su puesto. Para ello se siguió el siguiente proceso:

Se entregó a cada uno de los trabajadores una ficha para el levantamiento de información de cargos o puestos de trabajo, esta ficha contenía lo siguiente:

- ✓ Datos personales: Nombres completos, cargo o puesto de trabajo, unidad orgánica a la cual pertenece, cargo y nombre de su jefe inmediato.
- ✓ Descripción de funciones específicas y principales: en esta parte se especifica las tareas desempeñadas por el trabajador, empezando desde las diarias hasta las eventuales.
- ✓ Interrelaciones: el trabajador indica las unidades o autoridades con los que mantiene una coordinación y/o comunicación para cumplir con su trabajo indicando el motivo por los que se relacionan
- Actividad 6: Reunión con los involucrados, depuración de contenido y análisis.

Después de las entrevistas con todo el personal, se convocó a más de una reunión con los jefes de todas las Unidades y personal involucrado, para la revisión y aprobación del MOF determinando que funciones estaban acorde al puesto y retirar las que no eran adecuadas para el cargo, para ello se procedió a entrevistar a los involucrados en la propuesta.

➤ Actividad 7: Preparación del manual de Organización de Funciones.

Una vez que fue aprobado el MOF se procedió a la redacción de la misma, el cual se redactó de manera clara y concreta, tomando en cuenta las correcciones y observaciones.

➤ Actividad 8: Presentación para su aprobación ante el Gerente.

Se presentó la propuesta del documento redactado al Gerente General y demás unidades orgánicas.

3.11. Estructura del manual de Organización de Funciones (MOF).

- ✓ Identificación
- ✓ Capítulo I Introducción
- ✓ Capítulo II Objetivo
- ✓ Capítulo III Alcance
- ✓ Capítulo IV Unidades involucradas
- ✓ Capítulo V Uso del manual
- ✓ Capítulo VI Bases Legales
- ✓ Capítulo VII Definición de términos
- ✓ Capítulo VIII Normas generales
- ✓ Capítulo IX Estructura Organizativa
- ✓ Capítulo X Unidades organizativas
- ✓ Descripción de puestos.

A continuación, se detalla el contenido de cada una de las partes de la estructura del MOF.

Identificación.

Deberá contener el logo de la organización, código del documento, versión, fecha de elaboración, fecha de revisión, número de páginas, unidades responsables de su elaboración, revisión y aprobación.

Introducción.

Es una presentación del manual, explicando brevemente su contenido, estructura y propósito, ámbito de la aplicación, ayuda a las personas que está dirigido se haga una idea con relación al contenido y a los motivos que llevaron a su elaboración.

Objetivo.

Se debe especificar lo que se requiere alcanzar a través de la aplicación del contenido del manual.

Alcance.

Se define el campo de aplicación del MOF.

Unidades involucradas.

Se señala cuáles son las unidades involucradas.

Uso del manual.

Se especifica por quien será modificado, como está estructurado y el medio de cómo se hará de conocimiento del personal.

Bases Legales.

Se señalan los ordenamientos jurídicos que aprueban los documentos de gestión referidos a la organización.

Definición de términos.

Conceptos de algunos términos.

Normas generales.

Información sobre las normas internas hacia el personal para su conocimiento.

Estructura organizativa.

Representa de manera gráfica la estructura que forma una organización mediante un organigrama general y de posición.

Unidades organizativas.

Comprende a todas las unidades que hay en la empresa explicando y detallando las tareas de cada unidad administrativa que forman parte de la estructura orgánica.

Descripción de puestos.

Se detalla cada puesto de las diferentes áreas administrativas contiene identificación del puesto (nombre, área, ubicación, requisitos mínimos de educación y experiencia.), ubicación en la organización, contenido del puesto (misión del puesto, funciones principales, funciones específicas), descripción del perfil (competencias específicas y técnicas).



Figura 7. Caratula del MOF de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.

	Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.06.2019 FECHA REVISIÓN 15.06.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01 Página 1 de 118

I. INTRODUCCIÓN

El Manual De Organización y Funciones de las áreas a nivel Sustantivo y de Apoyo de la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC, es un instrumento técnico orientado a mostrar la información relacionada con las características básicas de la estructura organizativa y descripción de cada cargo, el propósito de los mismos, las principales responsabilidades, las funciones y las competencias tanto específicas como técnicas requeridas para su desempeño.

Con esta primera versión, se busca promover una gestión del talento humano bajo una óptica diferente que contribuya al cumplimiento efectivo de la misión de la empresa y al alcance de su visión y objetivos.

A través de esta descripción se pretende articular un sistema integral de gestión dentro de la empresa, que oriente la selección del talento humano, facilite el diseño del mapa de aprendizaje, permita cerrar brechas en conocimientos y/o habilidades, muestre algunos lineamientos para la formación, el desarrollo y contribuya a definir los criterios que orientarán la valoración de la actuación del personal.

En esta propuesta las Descripciones de Cargo tienen como ámbito de aplicación una lógica simple, pero estratégica de los cargos que, aunque pueden ser diferentes entre sí en cuanto a las tareas o funciones que desarrollan, poseen un nivel de complejidad de competencias similares o equivalentes.

Así mismo se adapta a la realidad de nuestra empresa, ya que es desarrollado sobre la base de las funciones comunes a toda ella, es decir, Gestión, Prestación de Servicios y Atención al Cliente, así como sobre la base de las estructuras funcionales de la propia empresa y los cargos existentes en las misma.

La metodología empleada para la descripción y definición del documento final se consideró la naturaleza del cargo y sus funciones, a partir de los cuales se desprendieron, el nivel de educación formal requerido y/o experiencia y los Perfiles de Competencias técnicas y genéricas, estas últimas, seleccionadas sobre la base de la identificación de las competencias comunes al entorno organizacional y a las competencias diferenciales para cada denominación específica de cargo.

El perfil de competencias específicas responde metodológicamente a la presencia de una serie de conductas asociadas, para cada perfil.

Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
---------------------------------------	---	-----------------------------------

Figura 8. Introducción del MOF.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019 FECHA REVISIÓN 05.09.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01 Página 2 de 116

Hoja de Vida

Identificación del Documento			
Nombre del Documento: Manual Organización y Funciones	Código del Documento: MAN- OYF	N° de Versión: 01	
Responsable Administrativo: Jefe Administrativo/ Coordinación de RRHH	Responsable de Actualización: Coordinación de RRHH	Fecha: Agosto 2.019	
Documento Permanente (X)		Documento Temporal ()	
Actualizaciones del Documento			
Versión:	Responsable de la Modificación/Revisión:	Breve Descripción del Cambio/Revisión:	Fecha de la Modificación/Revisión:
Revisión del Documento			
Revisado Por:	Coordinación/ Gerencia:	Firma:	Fecha:
Patricia Guerra	Gerencia General		
Olga Illahuaman	Gerencia Comercial		
Angelica Gonzales	Jefe Administrativo		

Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
--	---	--

Figura 9. Hoja de vida del MOF.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 20.09.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 3 de 118
FECHA REVISIÓN 09.09.2019			
<p>II. OBJETIVO</p> <p>Disponer de un Instrumento técnico Integral y de apoyo para la adecuada selección, formación continua, éxito en el ejercicio del cargo y valoración del desempeño del personal que labora en las áreas estratégicas y de apoyo de la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC en correspondencia con el modelo de gestión comercial de nuestro principal cliente (CLARO).</p>			
<p>III. ALCANCE</p> <p>Este manual servirá de referencia y apoyo al equipo técnico de la Coordinación de Recursos Humanos de la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC, a gerentes y personal que labora en las áreas sustantivas y administrativas, y a otras direcciones vinculadas o asociadas a los procesos Integrales de Planificación y Desarrollo del Talento Humano que así lo requieran, demostrando capacidad de organización según la evolución y crecimiento de la empresa.</p>			
<p>IV. UNIDADES INVOLUCRADAS</p> <p>En la Elaboración de este Manual de Organización y Funciones Intervienen todas las Unidades Administrativas de la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC.</p>			
<p>V. USO DEL MANUAL</p> <ol style="list-style-type: none"> Este manual solamente podrá ser modificado por la Coordinación de Recursos Humanos. El manual está a disposición de todo el personal de Delima Norte Comunicaciones SAC, de forma física y electrónica para su consulta. En la ejecución del presente manual los cumplimientos de las políticas aquí descritas recaen sobre las unidades usuarias de este. El manual está estructurado de manera tal que sea comprensible para los usuarios, las políticas adjudicadas deberán ser cumplidas fielmente por las unidades participantes. En caso de existir sugerencia alguna de modificación por parte de los usuarios, esta debe ser indicada al supervisor inmediato, quien hará de conocimiento a la Coordinación de Recursos Humanos, a través de comunicación interna de la misma, para su actualización y pertinencia en el tiempo. El presente manual se divulgará por medio de copias controladas, a través de la asignación de un responsable para su socialización. 			
Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

Figura 10. Objetivo, alcance, unidades y uso del MOF.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 05.09.2019		Página 4 de 118	

VI.- Bases Legales

1.- Constitución Política de la República del Perú: Promulgada por el Congreso Constituyente Democrático el 29 de Diciembre de 1993, luego de ser ratificada mediante REFERÉNDUM del 31 de Octubre de 1993, la cual entró en vigencia el 01 de Enero de 1994.

2.- Ley General del Trabajo: DECRETO SUPREMO N° 224 de 23 de Agosto de 1943

3.- Reglamento Interno de Trabajo: DECRETO SUPREMO N° 039-91-TR

Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
---------------------------------------	--	-----------------------------------

Figura 11. Bases legales del MOF.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912358	
FECHA ELABORACIÓN 20.05.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 5 de 116
FECHA REVISIÓN 05.09.2019			

VII. DEFINICION DE TÉRMINOS

1. **ACTIVIDAD:** Es el conjunto de labores específicas que realiza un individuo, que forman parte de un procedimiento.
2. **BASE LEGAL:** Son todos aquellos ordenamientos jurídicos- administrativos vigentes que regulan todas las actividades dentro de las cuales se enmarca el procedimiento.
3. **COMPETENCIA ESPECÍFICA:** Competencia orientada a habilitar a un individuo para desarrollar funciones productivas propias de un puesto.
4. **COMPETENCIA TÉCNICA:** Competencia que necesita un puesto de trabajo en función de su misión y de sus objetivos dentro de la estrategia organizacional de la empresa para conseguir sus metas y que están en estrecha relación con los aspectos técnicos.
5. **DENOMINACIÓN DEL CARGO:** Título de identificación.
6. **FUNCIONES DEL CARGO:** Es el listado detallado sobre las actividades que debe ejecutar el ocupante del cargo. Pueden ser principales o específicas.
7. **HORARIO DE TRABAJO:** Espacio temporal en el que se distribuye el periodo de trabajo y descanso y se establece el comienzo y el fin de la jornada laboral diaria.
8. **LINEA DE REPORTE:** Identifica jerárquicamente a quien reporta el ocupante del cargo.
9. **MANUAL DE CARGOS:** El Manual de Cargos es aquel que expone con detalle la descripción de los cargos y la relación existente entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los integrantes de la empresa.
10. **REQUISITOS DE EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:** La educación es el conocimiento adquirido a través de los estudios que se hacen necesarios para optar al cargo. Estos niveles son los reconocidos por los entes competentes nacionales como extranjeros (primaria, secundaria, técnica, pregrado y postgrado). La experiencia es el conocimiento adquirido por el desempeño de trabajos anteriores y que guardan relación con el descrito en la clase de cargo. En su oportunidad se tomará en cuenta la educación o la experiencia como equivalente.

Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
---------------------------------------	--	-----------------------------------

Figura 12. Definición de términos del MOF.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 05.09.2019			Página 6 de 116

VIII. NORMAS GENERALES

1. Las responsabilidades descritas para cada uno de los cargos son referenciales. Las mismas están sujetas a cambios respondiendo a la dinámica organizacional, así como de las funciones específicas asignadas al trabajador(a) o de las necesidades estratégicas que deba cubrir la gerencia correspondiente.
2. La Coordinación de Recursos Humanos será la responsable de la aplicación de este manual, así como el desarrollo, supervisión, manejo y actualización de la información aquí contenida.
3. Todo cambio o actualización que en materia de Recursos Humanos afecte la estructura de este manual, generará también un cambio en su contenido con el fin de adaptarlo a las nuevas políticas emitidas.
4. No se considerarán válidas las correcciones manuscritas sobre cualquiera de las partes del presente manual, ni las que se ocasionaren sin la previa autorización de las autoridades competentes.
5. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas por parte de las autoridades de la Empresa, implica también un cambio automático en el contenido de este manual.

Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
---------------------------------------	---	-----------------------------------

Figura 13. Normas generales del MOF.

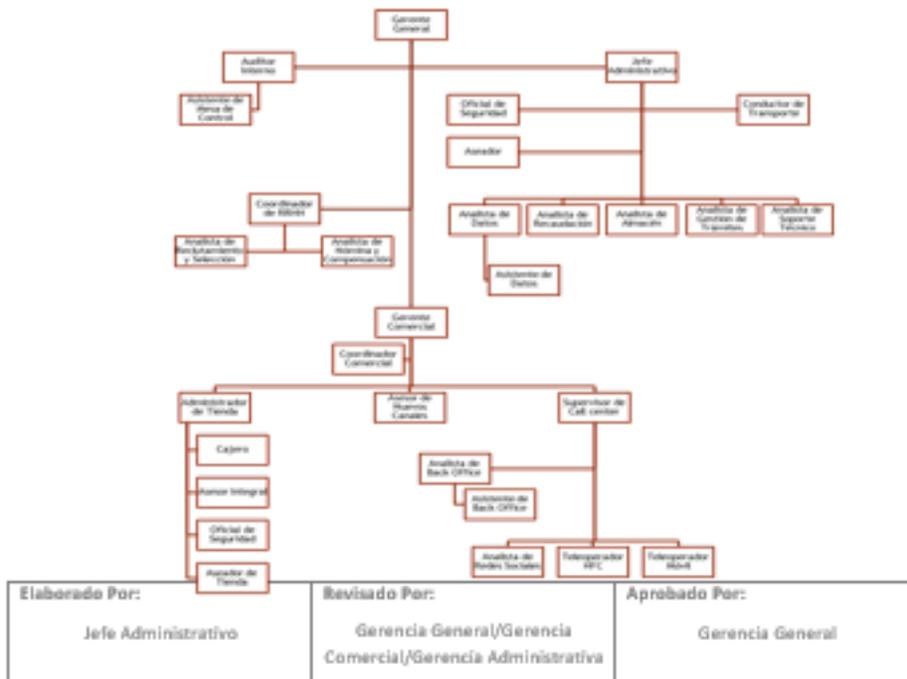
		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 09.09.2019		Página 7 de 118	

IX.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ORGANIGRAMA GENERAL



ORGANIGRAMA DE POSICIÓN



Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
---------------------------------------	--	-----------------------------------

Figura 14. Organigrama general y de posición del MOF.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 8 de 118
FECHA REVISIÓN 08.09.2019			

X.- UNIDADES ORGANIZATIVAS

1.- GERENCIA GENERAL

Conforma el organismo directivo de la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC, con relación de dependencia de la Junta Directiva, teniendo la determinación dentro de la empresa, es la responsable de la representación legal y del direccionamiento administrativo, técnico y financiero, impulsando el logro de los objetivos organizacionales.

2.- AUDITORÍA INTERNA

Es el órgano de control que realiza la supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la empresa. Ayuda a cumplir los objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control.

3.- GERENCIA COMERCIAL

Es el Órgano de Línea, encargado de programar, organizar, coordinar, conducir y controlar la generación de ingresos que permitan desarrollar la Gestión Comercial de la Empresa en los mercados objetivos fijando las políticas para las cuotas de ventas de productos y servicios, conforme a las necesidades de nuestro principal cliente CLARO, y en base a los lineamientos estratégicos de la empresa.

4.- OFICINA ADMINISTRATIVA

Es el órgano de Apoyo responsable de dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la administración del potencial humano, los recursos económicos, financieros, materiales, y servicios que requieran las diferentes áreas de la empresa, así como también los clientes externos, tomando decisiones con sólidos criterios financieros orientados y en sintonía con las normas, políticas y los objetivos organizacionales a fin de mantener la rentabilidad de la empresa.

5.- COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es la dependencia encargada de diseñar, planear, coordinar, supervisar y evaluar el ingreso, promoción, permanencia, capacitación y desarrollo del personal administrativo y operativo; altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la empresa a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes.

Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
---------------------------------------	--	-----------------------------------

Figura 15. MOF unidades Organizativas.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 9 de 116
FECHA REVISIÓN 08.02.2019			

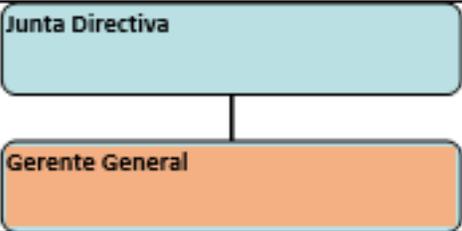
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

Cargo:	GERENTE GENERAL
Área:	Directiva
Centro de Trabajo:	Oficina Central / Sede Isaac Newton/ DAC's
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Graduado Universitario con estudios de IV Nivel. Experiencia: Mínima 3 años en cargos gerenciales.

UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:

Relación Organizativa	
Jerárquica	
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:
- Junta Directiva	- Todo el personal de la empresa
Funcional	
Gerencia General	

Ubicación en el Organigrama



```

graph TD
    JD[Junta Directiva] --- GG[Gerente General]
  
```

CONTENIDO DEL PUESTO:

Misión del Puesto
Dirigir la empresa con un liderazgo que inspire a sus colaboradores a ser agentes de cambio positivo dentro de la organización, mantener la rentabilidad del negocio proponiendo estrategias factibles, atender a los clientes más importantes, gestionar los recursos, revisar con el equipo gerencial las metas internas y velar por el cumplimiento del presupuesto, así como generar confianza, empatía, respeto y mejoras en la comunicación.

Funciones Principales		
Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General

Figura 16. MOF del Gerente General.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 10 de 118
FECHA REVISIÓN 09.09.2019			
<p>1.- Planificar: Determinar cuáles son los objetivos y la forma de lograr los mismos, basado en el desarrollo de la visión y misión de la empresa. Realizar seguimiento de la ejecución del plan estratégico a corto, mediano y largo plazo según los lineamientos de la Junta Directiva.</p> <p>2.- Organizar: Establecer la estructura orgánica de la empresa. Distribuir correctamente la autoridad a los responsables del trabajo y saber aprovechar los recursos disponibles para llevarlo a cabo. Así mismo asegurar que se cumplan las políticas y normas de la empresa.</p> <p>3.- Dirigir: Influir en el comportamiento de las personas a través de la motivación, comunicación, liderazgo, dinámicas de grupo y disciplina a fin de alcanzar los objetivos de la empresa</p> <p>4.- Controlar: Establecer los Indicadores de gestión y rendimiento, medir e informar sobre el desempeño real, realizar la comparación y adoptar medidas correctivas o preventivas para asegurarse de que los objetivos se están cumpliendo.</p>			
Funciones Especificas			
Planificación			
<p>1.- Definir un marco de trabajo con todas las acciones y procesos que deberán ponerse en marcha para concretar el plan estratégico de la empresa.</p> <p>2.- Establecer recomendaciones a la Junta Directiva sobre las brechas que puedan presentarse en las metas organizacionales, medidas cualitativa y cuantitativamente.</p>			
Organización			
<p>1.- Comprender la importancia y aprovechar el manejo de los recursos disponibles versus los planificados en aras de mantener la operatividad a lo largo del tiempo.</p> <p>2.- Establecer los mecanismos de coordinación y autoridad (arreglos estructurales) y la fijación de procedimientos para la toma de decisiones.</p> <p>3.- Buscar oportunidades que permitan abarcar más espacio en el mercado donde se encuentra la organización, con el propósito de atender más la demanda y mejorar los niveles de rentabilidad, lo cual redundaría en beneficios para los accionistas y los trabajadores.</p>			
Dirección			
<p>1.- Activar, orientar y mantener el esfuerzo humano para dar cumplimiento a los planes. Incluir la motivación de las personas para la realización de sus labores, Instaurar el liderazgo como guía, la coordinación de los esfuerzos individuales hacia el logro de objetivos comunes y el tratamiento de conflictos.</p> <p>2.- Apoyar la cultura empresarial inspirando y motivando a la plantilla.</p> <p>3.- Saber escuchar de forma activa, resolver problemas y conectar con las personas.</p>			
Control			
Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

Figura 17. MOF del Gerente General.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912358	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 11 de 118
FECHA REVISIÓN 08.09.2019			
<p>1.- Validar, verificar y ofrecer retroalimentación a fin de realizar ajustes y mantener la alineación con los objetivos fijados.</p> <p>2.- Monitorear en forma proactiva, garantizando contar con un margen de maniobra necesario para introducir modificaciones o implementar acciones correctivas, en los casos en que se considere necesario</p> <p>Desarrollo</p> <p>1.- Establecer programas para contribuir a impulsar el crecimiento de los miembros de la organización potenciando el talento y sentando las bases para asegurar que, a futuro, el negocio contará con los activos de conocimiento y habilidades necesarios.</p> <p>Comunicación Efectiva</p> <p>1.- Mantener feedback constante con los colaboradores.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Autocontrol: Controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.			
Capacidad para Planificar: Organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.			
Capacidad de Negociación: Alcanzar acuerdos en ámbitos distintos, clientes, ventas e incluso en recursos humanos. Capacidad para resolver conflictos.			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Creatividad: Innovar en sus labores para así destacarse de la competencia.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.			
Iniciativa: Reconocer las buenas oportunidades de negocio y esté dispuesto a asumir riesgos para llevar a la empresa por un buen camino. En muchas oportunidades deberá asumir la iniciativa, aunque esto implique tomar decisiones difíciles.			
Liderazgo: Motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al			
Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

Figura 18. MOF del Gerente General.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 20.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 08.02.2019		Página 12 de 116	
<p>máximo su rendimiento.</p> <p>Pensamiento Estratégico: anticipar el efecto de las acciones, una visión a largo plazo, creativa y orientada al logro de objetivos puntuales.</p> <p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con los colaboradores y los cliente.</p> <p>Poder de Convencimiento y Credibilidad: Mostrando dominio y seguridad, sin omitir la honestidad como valor personal.</p> <p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades de los colaboradores, los clientes en aras de mejorar a la organización.</p> <p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p> <p>Dominar las técnicas de negociación y el trato óptimo a clientes para lograr nuevas oportunidades de apertura.</p> <p>Dominar los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en toda la empresa.</p> <p>Mostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p> <p>Mostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Clientes o público en general (DAC's), Entes u Organismos Públicos y Privados, proveedores, etc.</p> <p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p> <p>RIESGO: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p> <p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

Figura 19. MOF del Gerente General.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Con la implementación del Manual de Organización y Funciones se obtienen resultados notables que a continuación se detalla de acuerdo a los objetivos propuestos.

4.1. Duplicidad de funciones

Con la implementación del MOF, se reestructuró algunas funciones de cargo que duplicaban las funciones de personal, este inconveniente lo tenían 6 asistentes administrativos y que en la actualidad no existe ninguna función que se duplique. (pregunta 5 de la encuesta).

Indicador de duplicidad de funciones: permite conocer en porcentaje de duplicidad de funciones que en el 2019 representaba en un 38% y en el 2020 con la implementación del MOF se eliminó la duplicidad.

Tabla 3
Indicador de duplicidad de funciones 2019

Antes - Año 2019		
<u>Personal con inconvenientes por duplicidad de funciones</u>	<u>6</u>	X 100 = 38%
<u>Total de personal administrativo</u>	<u>16</u>	

Fuente: elaboración propia

Tabla 4
Indicador de duplicidad de funciones 2020

Después - Año 2020		
<u>Personal con inconvenientes por duplicidad de funciones</u>	<u>0</u>	X 100 = 0%
<u>Total de personal administrativo</u>	<u>16</u>	

Fuente: elaboración propia

4.1.1. Funciones del Auditor Interno – Analista de Datos

Tabla 5

Cuadro comparativo de función de validaciones

Función	Antes 2019	Después 2020
Revisar los cargos de validaciones, verificando los datos del cliente, del equipo y del sistema biométrico, para su posterior validación de conformidad.	Función que lo realizaba el Analista de Datos y el Auditor Interno	Función descrita en el MOF y que ahora es de responsabilidad el Auditor Interno

Fuente: elaboración propia

4.1.2. Funciones del Analista de reclutamiento y selección – Analista de Almacén

Tabla 6

Cuadro comparativo de función de entrega de uniformes

Función	Antes 2019	Después 2020
Dotar al personal con uniformes.	Función que lo realizaba el Analista de reclutamiento y selección y el Analista de Almacén	Función descrita en el MOF y que ahora es de responsabilidad del Analista de reclutamiento y selección

Fuente: elaboración propia

4.1.3. Funciones del Analista de Recaudación– Analista de Gestión y Trámites

Tabla 7

Cuadro comparativo de función de entrega de material de oficina

Función	Antes 2019	Después 2020
Dotar con material de oficina a las tiendas y demás unidades.	Función que lo realizaba el Analista de Recaudación y el Analista de Gestión y Trámites	Función descrita en el MOF y que ahora es de responsabilidad del Analista de Recaudación

Fuente: elaboración propia

4.2. Rotación de personal

Los periodos que se consideraron antes y después de la implementación del MOF para el índice de rotación de personal fueron:

1er periodo: De marzo del 2019 a agosto del 2019 (no había MOF).

2do periodo: De setiembre del 2019 a febrero del 2020 (MOF implementado).

Índice de Rotación de personal: Permite conocer la relación entre las personas que se incorporan a la empresa y los que se desvincularon, en el 1er periodo la rotación representaba un 55,72% y para el 2do periodo se redujo a 42.31%.

Tabla 8

Índice de rotación de personal

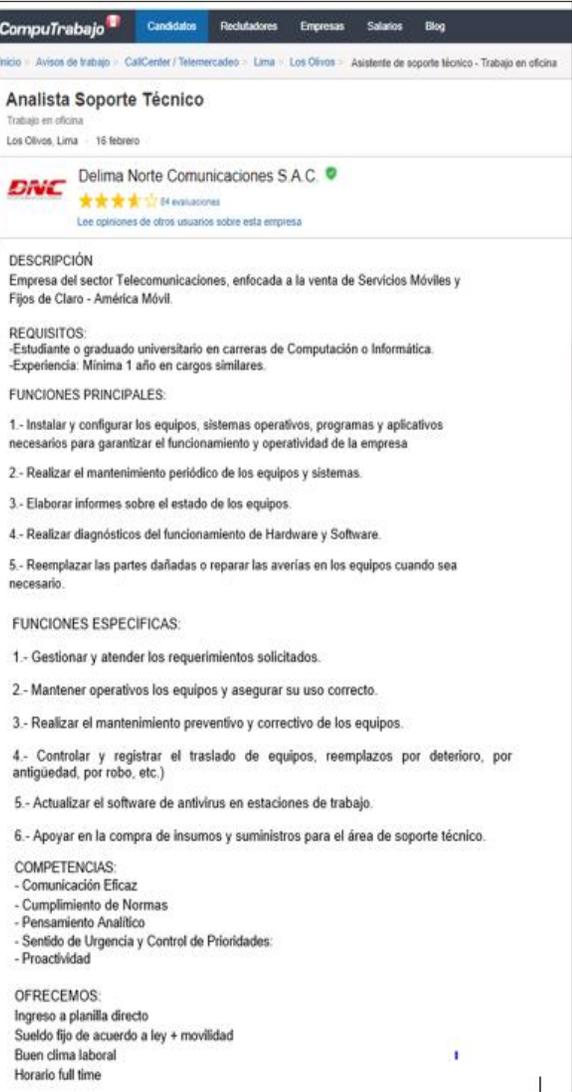
Antes 2019		Después 2020	
Índice de Rotación 2019		Índice de Rotación 2020	
$\frac{56}{((115+86)/2)}$	$\times 100 = 55.72\%$	$\frac{33}{((97+59)/2)}$	$\times 100 = 42.31\%$

Fuente: elaboración propia

4.3. Reclutamiento y selección del personal

Anteriormente las ofertas laborales que se publicaban por la página de Computrabajo carecía de información del puesto y no se detallaba con precisión el perfil que se buscaba, posteriormente con la implementación de Manual de Organización y Funciones, se cuenta con la información precisa y clara para poder reclutar, seleccionar y contratar al personal con las características deseadas.

Tabla 9
Publicación de oferta laboral 2019 - 2020

Antes	Después
Publicación de oferta laboral en el 2019	Publicación de oferta laboral en el 2020
 <p>Asistente de Soporte Técnico Trabajo en oficina Los Olivos, Lima</p> <p>Delima Norte Comunicaciones S.A.C. ★ ★ ★ ★ ☆ 24 evaluaciones Lee opiniones de otros usuarios sobre esta empresa</p> <p>Descripción REQUISITOS - Bachiller/Título profesional universitario en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, o carreras Técnicas afines.</p> <p>FUNCIONES - Realizar la instalación y actualización de Equipos informáticos. - Mantenimiento preventivo de equipos informáticos (laptop, pcs, impresoras, etc). - Mantenimiento correctivo de Equipos informáticos. - Brindar soporte en el uso de software y hardware para evitar daños físicos o lógicos.</p> <p>Cantidad de vacantes: 1</p> <p>Requerimientos Educación mínima: Técnico Años de experiencia: 1 Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>	 <p>Analista Soporte Técnico Trabajo en oficina Los Olivos, Lima - 15 febrero</p> <p>Delima Norte Comunicaciones S.A.C. ★ ★ ★ ★ ☆ 24 evaluaciones Lee opiniones de otros usuarios sobre esta empresa</p> <p>DESCRIPCIÓN Empresa del sector Telecomunicaciones, enfocada a la venta de Servicios Móviles y Fijos de Claro - América Móvil.</p> <p>REQUISITOS: -Estudiante o graduado universitario en carreras de Computación o Informática. -Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.</p> <p>FUNCIONES PRINCIPALES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Instalar y configurar los equipos, sistemas operativos, programas y aplicativos necesarios para garantizar el funcionamiento y operatividad de la empresa 2.- Realizar el mantenimiento periódico de los equipos y sistemas. 3.- Elaborar informes sobre el estado de los equipos. 4.- Realizar diagnósticos del funcionamiento de Hardware y Software. 5.- Reemplazar las partes dañadas o reparar las averías en los equipos cuando sea necesario. <p>FUNCIONES ESPECIFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Gestionar y atender los requerimientos solicitados. 2.- Mantener operativos los equipos y asegurar su uso correcto. 3.- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. 4.- Controlar y registrar el traslado de equipos, reemplazos por deterioro, por antigüedad, por robo, etc.) 5.- Actualizar el software de antivirus en estaciones de trabajo. 6.- Apoyar en la compra de insumos y suministros para el área de soporte técnico. <p>COMPETENCIAS: - Comunicación Eficaz - Cumplimiento de Normas - Pensamiento Analítico - Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: - Proactividad</p> <p>OFRECEMOS: Ingreso a planilla directo Sueldo fijo de acuerdo a ley + movilidad Buen clima laboral Horario full time</p>

Fuente: elaboración propia

4.4. Conocimiento de la Estructura Organizacional

Con la socialización del Manual de Organización y Funciones se refuerza las posiciones del personal, las relaciones de dependencia y jerarquía dentro de la empresa mediante la estructura organizativa mejorando la información entre las áreas y evitando confusiones de responsabilidades, actualmente el personal tiene un mayor conocimiento de la estructura organizacional (pregunta 11 de la encuesta).

Indicador de conocimiento: Permite conocer el porcentaje de colaboradores que conocen la estructura orgánica de la empresa y sus líneas de comunicación.

El 69% en el año 2019 representa al personal que tenían conocimiento de las relaciones de dependencia y jerarquía, para el año 2020 con la socialización del MOF todo el personal conoce la estructura orgánica representada por el 100% mejorando de esta manera las relaciones entre las áreas (pregunta 11 de la encuesta).

Tabla 10
Indicador de conocimiento 2019

Antes - Año 2019			
Personal Administrativo y Administradores de tiendas que conoce los niveles jerárquicos de DNC	11		
		X 100 =	69%
	16		
<u>Total de Personal Administrativo y Administradores de tiendas</u>			
Fuente: elaboración propia			
Después - Año 2020			
Personal Administrativo y Administradores de tiendas que conoce los niveles jerárquicos de DNC	16		
		X 100 =	100%
Total de Personal Administrativo y Administradores de tiendas	16		

Tabla 11

Indicador de conocimiento 2020

Fuente: elaboración propia

4.5. Capacitaciones de Competencia sobre el Manual de Organización y Funciones

En la Empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., se decide socializar el Manual de Organización y Funciones mediante las capacitaciones de competencia en relación a sus funciones, deberes, tareas y actividades asignadas.

Estas capacitaciones son una inversión para la empresa, pues el beneficio no es solo para el colaborador, sino también para la empresa, puesto que la actualización de conocimientos en el talento humano dentro de la organización, harán que ésta sea más competitiva y productiva. Se realizó 4 talleres en referencia al Manual de Organización de Funciones.

Indicador de asistencia: Permite determinar el porcentaje de colaboradores que asistieron a las capacitaciones y conocen el manual de funciones.

Tabla 12

Detalle de asistencia por taller del MOF

	1° taller	%	2° taller	%	3° taller	%	4° taller	%	Promedio
Asistieron	14	88%	16	100%	15	94%	16	100%	95.31%
No asistieron	2	13%	0	0%	1	6%	0	0%	4.69%
Totales	16	100%	16	100%	16	100%	16	100%	100.00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 13

Indicador de asistencia a los talleres del MOF

	Antes 2019	Después 2020
Asistencia a capacitaciones de socialización del MOF	No había	95.31%

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El aporte realizado en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., ha contribuido en mi desarrollo profesional, pues me ha permitido aplicar los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas durante mi formación académica y desarrollo profesional respectivamente. Siendo partícipe en todo el proceso de su desarrollo en la elaboración de la implementación del MOF me ha permitido conocer con más detalle las funciones realizadas por cada uno de los colaboradores e identificar los problemas que se presentan en cada una de las áreas, para mejorar la Gestión Administrativa.

En la presente investigación se planteó dar solución a las insuficiencias que presentaba la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., y que afectaba la Gestión Administrativa. Para identificar estas insuficiencias o problemas fue necesaria la descripción de las causas y efectos que han originado que la gestión administrativa sea inadecuada y por ende no se cumplan con los objetivos empresariales que ésta desea alcanzar.

Una vez identificado estos problemas, se realizó la propuesta de implementación de un Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa con la finalidad de dar solución a los problemas identificados y que forman parte de los objetivos de la propuesta mencionada. Se logra dar solución a los problemas detectados, es decir que los objetivos planteados se cumplieran, y esto gracias al compromiso de todos los jefes de las unidades organizativas y administradores de las sucursales que formaron parte de la elaboración y diseño del manual de manera positiva y participativa.

Con el presente Manual de Organización y Funciones se establece eliminar la duplicidad de funciones, mejorar la comunicación interna entre las diferentes áreas, reducir la rotación del personal, desarrollar los puestos de trabajo, reforzar los conocimientos de la estructura

organizacional al personal, implementar capacitaciones y eliminar el exceso de trabajo o carga laboral describiendo las funciones de manera equitativa. Con la implementación del Manual de Organización y Funciones permite conocer al personal cuáles son realmente sus funciones y responsabilidades desarrollando con eficiencia sus actividades y contribuyendo a mejorar la Gestión Administrativa dentro de la empresa.

Finalmente esto facilitaría el proceso de inducción para nuevos colaboradores y el de instrucción y orientación del personal que ya se encuentra laborando en la empresa.

RECOMENDACIONES

Una vez implementado el Manual de Organización y Funciones socializarlo con todo el personal para el desarrollo de sus actividades y logro de los objetivos organizacionales.

Realizar programas de capacitación y motivación dirigido a todo el personal con el fin de que trabajen en conjunto y promuevan la productividad de la empresa.

Contratar personal de acuerdo al perfil desarrollado de cada cargo del Manual de Organización y Funciones.

Mantener el buen desarrollo de una Gestión Administrativa cumpliendo con las metas y objetivos de la organización.

Mantener una buena comunicación entre todo el personal de la organización para el buen funcionamiento y mejora de la competitividad de la empresa.

Elaborar el Manual de Procedimientos como apoyo al Manual de Organización y Funciones con la finalidad de facilitar la evaluación de desempeño de cada cargo.

REFERENCIAS

- Arévalo Chávez, D. L. (2016). Diseño y socialización de un Manual de Funciones y competencias laborales dirigido a los empleados para reducir la sobrecarga laboral en la compañía de transporte Elohim S.A ubicada en el sector sur del distrito metropolitano de Quito, periodo 2016. *Proyecto de investigación para la obtención del título*. Instituto Tecnológico Cordillera, Quito, Ecuador.
- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2001). *Organización de Empresas* (Tercera ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_economicas/2016/orga_empr/cap/06.pdf
- Chávez, B. (2019). Manual de Organización y Funciones para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Gredos Perú SAC. *Tesis para optar El Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Chiavenato, I. (s.f.). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
- Coppiano, G. (2019). Manual de Funciones para mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Agropop de la Ciudad de Santo Domingo, 2018. *Proyecto de Investigación de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes Uniandes, Santo Domingo, Ecuador.
- Gaceta Laboral*. (19 de Octubre de 2016). Obtenido de <http://gacetalaboral.com/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>
- Li, Y. (2018). Propuesta de Implementación del Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa en el ilustre Colegio de Abogados de Piura. *Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas*. Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Llanos, S. (2016). Aplicación del Manual de Funciones para mejorar la Gestión Logística del Hospital Regional de Cajamarca- Año 2016. *Tesis para obtener El Título Profesional de Administración*. Universidad César Vallejo, Cajamarca, Perú.
- Manuales Administrativos*. (s.f.).
- Moreno, E. (2019). Diseño de Manuales de Funciones aplicado a la Empresa Transportadora Gaviria S.A.S en las diferentes áreas que la conforman. *Trabajo de grado en la modalidad de práctica empresarial*. Universidad Cooperativa De Colombia, Medellín, Colombia.
- Núñez, M. (01 de Mayo de 2019). *Churakuy Asesoría y Capacitación mipyme*. Obtenido de [Mensaje en un blog]: <https://churakuyweb.wixsite.com/churakuy/post/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones>
- Pacheco, J. (6 de julio de 2020). *web y empresas*. Obtenido de Gestión Administrativa: <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010. *Tesis de magíster*. La Pontificia, Ayacucho, Perú.
- Ramos, L., Rodríguez, J., & Salvador, I. (2017). Propuesta de un Manual Administrativo para mejorar la atención del usuario de la Alcaldía Municipal de Nueva Guadalupe,

- departamento de San miguel, año 2017. *Trabajo de Grado*. Universidad de El Salvador, San Miguel, El Salvador.
- Rengifo Reyes, K. C. (2018). Propuesta de implementación de Organigrama y Manual de Organización y Funciones, para mejorar el control administrativo del centro de atención psicológica en el distrito de Miraflores 2018. *Modalidad de Suficiencia Profesional*. Universidad Privada del Norte, Miraflores, Lima, Perú.
- Villafuerte, C. (2018). Elaboración de un Manual de Funciones para el Departamento Administrativo de una Empresa Pública De Servicios. *Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.
- Villalba, R. (2016). Elaboración del MOF y MAPRO para una Gestión por procesos y la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos en la Facultad de Odontología – USMP. *Informe profesional para optar el título profesional de Ingeniero en Computación y Sistemas*. Universidad de san Martín de Porres, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Cuestionario aplicado antes de la implementación del MOF.....	60
ANEXO n.º 2. Cuestionario aplicado después de la implementación del MOF.....	62
ANEXO n.º 3. Resultados de las encuestas.....	64
ANEXO n.º 4 Cotización de talleres de competencia.....	72
ANEXO n.º 5 Fotos de Socialización del MOF.....	73
ANEXO n.º 6. MOF Auditor Interno.....	74
ANEXO n.º 7. MOF Auditor Interno.....	75
ANEXO n.º 8. MOF Auditor. Interno.....	76
ANEXO n.º 9. MOF Asistente de Mesa de Control.....	77
ANEXO n.º 10. MOF Asistente de Mesa de Control.....	78
ANEXO n.º 11. MOF Asistente de Mesa de Control.....	79
ANEXO n.º 12. MOF Jefe Administrativo.....	80
ANEXO n.º 13. MOF Jefe Administrativo.....	81
ANEXO n.º 14. MOF Jefe Administrativo.....	82
ANEXO n.º 15. MOF Jefe Administrativo.....	83
ANEXO n.º 16. MOF Analista de Datos.....	84
ANEXO n.º 17. MOF Analista de Datos.....	85
ANEXO n.º 18. MOF Analista de Datos.....	86
ANEXO n.º 19. MOF Asistente de Datos.....	87
ANEXO n.º 20. MOF Asistente de Datos.....	88
ANEXO n.º 21. MOF Asistente de Datos.....	89
ANEXO n.º 22. MOF Analista de Recaudación.....	90
ANEXO n.º 23. MOF Analista de Recaudación.....	91
ANEXO n.º 24. MOF Analista de Recaudación.....	92
ANEXO n.º 25. MOF Analista de Gestión de Tramites.....	93
ANEXO n.º 26. MOF Analista de Gestión de Tramites.....	94
ANEXO n.º 27. MOF Analista de Gestión de Tramites.....	95
ANEXO n.º 28. MOF Analista de Almacén.....	96
ANEXO n.º 29. MOF Analista de Almacén.....	97
ANEXO n.º 30. MOF Analista de Almacén.....	98
ANEXO n.º 31. MOF Analista de Soporte Técnico.....	99
ANEXO n.º 32. MOF Analista de Soporte Técnico.....	100
ANEXO n.º 33. MOF Analista de Soporte Técnico.....	101
ANEXO n.º 34. MOF Conductor de Transporte.....	102
ANEXO n.º 35. MOF Conductor de Transporte.....	103
ANEXO n.º 36. MOF Conductor de Transporte.....	104
ANEXO n.º 37. MOF Oficial de Seguridad de Oficina.....	105
ANEXO n.º 38. MOF Oficial de Seguridad de Oficina.....	106
ANEXO n.º 39. MOF Oficial de Seguridad de Oficina.....	107
ANEXO n.º 40. MOF Aseador de Oficina.....	108
ANEXO n.º 41. MOF Aseador de Oficina.....	109
ANEXO n.º 42. MOF Coordinador de RRHH.....	110
ANEXO n.º 43. MOF Coordinador de RRHH.....	111
ANEXO n.º 44. MOF Coordinador de RRHH.....	112
ANEXO n.º 45. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.....	113
ANEXO n.º 46. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.....	114
ANEXO n.º 47. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.....	115
ANEXO n.º 48. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.....	116
ANEXO n.º 49. MOF Analista de Nomina y Compensación.....	117
ANEXO n.º 50. MOF Analista de Nomina y Compensación.....	118
ANEXO n.º 51. MOF Analista de Nomina y Compensación.....	119
ANEXO n.º 52. MOF Analista de Nomina y Compensación.....	120
ANEXO n.º 53. MOF Gerente Comercial.....	121

ANEXO n.º 54. MOF Gerente Comercial.	122
ANEXO n.º 55. MOF Gerente Comercial.	123
ANEXO n.º 56. MOF Gerente Comercial.	124
ANEXO n.º 57. MOF Coordinador Comercial.	125
ANEXO n.º 58. MOF Coordinador Comercial.	126
ANEXO n.º 59. MOF Coordinador Comercial.	127
ANEXO n.º 60. MOF Coordinador Comercial.	128
ANEXO n.º 61. MOF Coordinador Comercial.	129
ANEXO n.º 62. MOF Asesor de Nuevos Canales.	130
ANEXO n.º 63. MOF Asesor de Nuevos Canales.	131
ANEXO n.º 64. MOF Asesor de Nuevos Canales.	132
ANEXO n.º 65. MOF Asesor de Nuevos Canales.	133
ANEXO n.º 66. MOF Administrador de Tienda.	134
ANEXO n.º 67. MOF Administrador de Tienda.	135
ANEXO n.º 68. MOF Administrador de Tienda.	136
ANEXO n.º 69. MOF Administrador de Tienda.	137
ANEXO n.º 70. MOF Administrador de Tienda.	138
ANEXO n.º 71. MOF Cajero.	139
ANEXO n.º 72. MOF Cajero.	140
ANEXO n.º 73. MOF Cajero.	141
ANEXO n.º 74. MOF Cajero.	142
ANEXO n.º 75. MOF Asesor Integral.	143
ANEXO n.º 76. MOF Asesor Integral.	144
ANEXO n.º 77. MOF Asesor Integral.	145
ANEXO n.º 78. MOF Asesor Integral.	146
ANEXO n.º 79. MOF Oficial de Seguridad de Tienda.	147
ANEXO n.º 80. MOF Oficial de Seguridad de Tienda.	148
ANEXO n.º 81. MOF Oficial de Seguridad de Tienda.	149
ANEXO n.º 82. MOF Aseador de Tienda.	150
ANEXO n.º 83. MOF Aseador de Tienda.	151
ANEXO n.º 84. MOF Supervisor de Call Center.	152
ANEXO n.º 85. MOF Supervisor de Call Center.	153
ANEXO n.º 86. MOF Supervisor de Call Center.	154
ANEXO n.º 87. MOF Supervisor de Call Center.	155
ANEXO n.º 88. MOF Analista de Back Office.	156
ANEXO n.º 89. MOF Analista de Back Office.	157
ANEXO n.º 90. MOF Analista de Back Office.	158
ANEXO n.º 91. MOF Analista de Redes Sociales.	159
ANEXO n.º 92. MOF Analista de Redes Sociales.	160
ANEXO n.º 93. MOF Analista de Redes Sociales.	161
ANEXO n.º 94. MOF Teleoperador.	162
ANEXO n.º 95. MOF Teleoperador.	163
ANEXO n.º 96. MOF Teleoperador.	164
ANEXO n.º 97. MOF Teleoperador.	165
ANEXO n.º 98. MOF Back Office.	166
ANEXO n.º 99. MOF Back Office.	167

ANEXO n.º 1. Cuestionario aplicado antes de la implementación del MOF.

Cuestionario sobre el Manual de Organización y Funciones 2019

1.¿Conoce la definición de un MOF?

2.¿En la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., están visibles las funciones de los empleados?

3.¿Cuando ingresó a laborar le entregaron un documento con sus funciones, competencias y responsabilidades ?

4.¿Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y Gestión administrativa de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

5.¿Alguna vez ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo por duplicidad de funciones?

6.¿Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

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

8.¿Ha recibido capacitaciones o talleres inductivos por parte de la empresa?

9.¿Sabe usted todas las funciones y responsabilidades que debe realizar en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC según su cargo ?

10.¿Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones, en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

11.¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

12.¿Cómo considera su satisfacción laboral siendo parte de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

13.¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa, le han asignado funciones diferentes a las que le indicaron cuando lo contrataron?

14.¿Considera que con un plan de capacitaciones ayudaría a la implementación de un MOF que mejore sus actividades al cargo que desempeña?

15.¿Cumple con sus funciones dentro de las horas diarias ?

ANEXO n.º 2. Cuestionario aplicado después de la implementación del MOF.

Cuestionario sobre el Manual de Organización y Funciones 2020

- 1.¿Conoce la definición de un MOF?
- 2.¿En la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., están visibles las funciones de los empleados?
- 3.¿Actualmente si contratan a un personal le dan a conocer sus funciones, competencias y responsabilidades ?
- 4.¿Considera que con la implementación del manual de funciones ha mejorado la gestión administrativa en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?
- 5.¿ Después de la implementación del MOF ha tenido problemas con sus compañeros por duplicidad de funciones?
- 6.¿Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?
- 7.¿Considera usted que debido a la implementación del MOF el perfil para los cargos están mejor establecidos?
- 8.¿Ha recibido capacitaciones o talleres inductivos por parte de la empresa?
- 9.¿Actualmete tiene definido de manera más clara las funciones que debe realizar en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC ?

10.¿Considera que la implementación de un Manual de Funciones, es de suma importancia en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

11.¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

12.¿Cómo considera su satisfacción laboral siendo parte de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

13.¿Despues de la implementación del MOF , Le han asignado funciones diferentes a las que le indicaron cuando lo contrataron ?

14.¿Considera que con las capacitaciones que se han dado en la empresa le ha ayudado a mejorar sus actividades en el cargo que tiene?

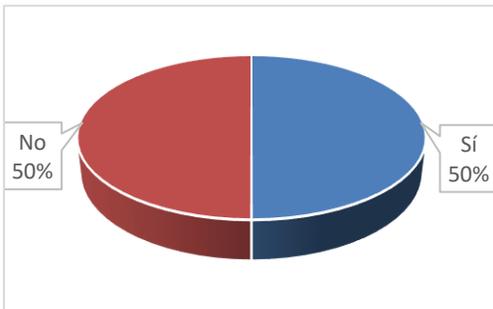
15.¿Cumple con sus funciones dentro de las horas diarias ?

ANEXO n.º 3. Resultados de las encuestas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA
REALIZADA ANTES DE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL MOF

1.¿Conoce la definición de un MOF?

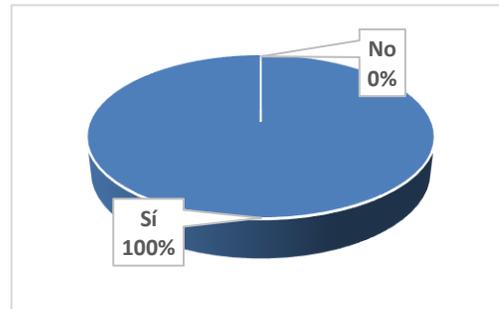
Alternativas	Factor	%
Sí	8	50%
No	8	50%
Total	16	100%



RESULTADOS DE LA ENCUESTA
REALIZADA DESPUES DE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL MOF

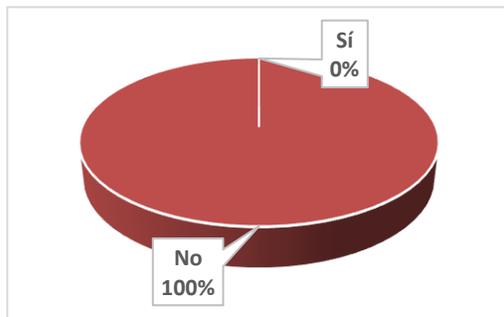
1.¿Conoce la definición de un MOF?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



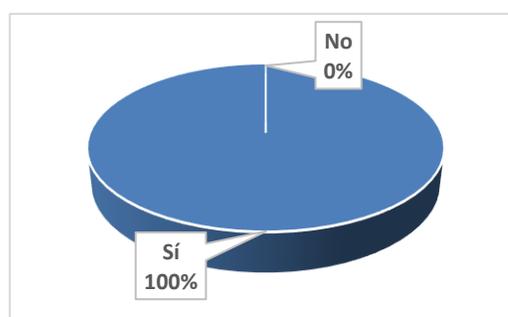
2.¿En la empresa Delima Norte
Comunicaciones SAC., están visibles las
funciones de los empleados?

Alternativas	Factor	%
Sí	0	0%
No	16	100%
Total	16	100%



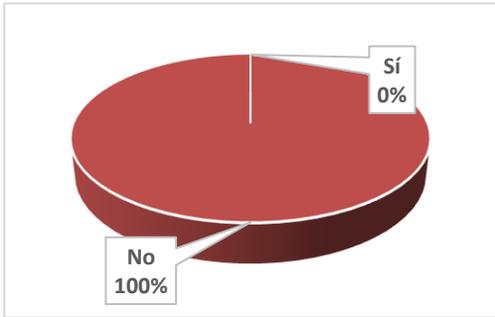
2.¿En la empresa Delima Norte
Comunicaciones SAC., están visibles las
funciones de los empleados?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



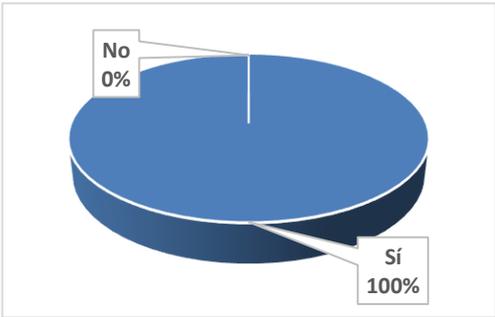
3.¿Cuando ingresó a laborar le entregaron un documento con sus funciones, competencias y responsabilidades ?

Alternativas	Factor	%
Sí	0	0%
No	16	100%
Total	16	100%



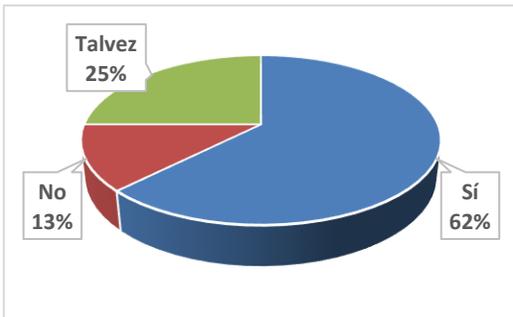
3.¿Actualmente si contratan a un personal le dan a conocer sus funciones, competencias y responsabilidades ?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



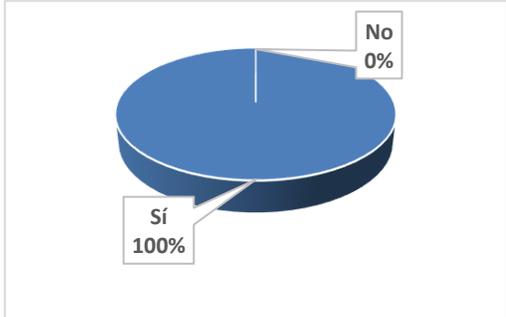
4.¿Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y Gestión administrativa de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

Alternativas	Factor	%
Sí	10	63%
No	2	13%
Talvez	4	25%
Total	16	100%



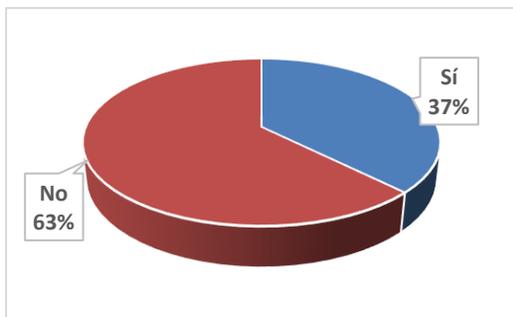
4.¿Considera que con la implementación del manual de funciones ha mejorado la gestión administrativa en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



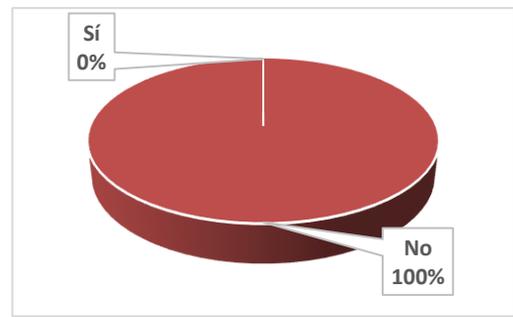
5.¿Alguna vez ha tenido problemas con sus compañeros de trabajo por duplicidad de funciones?

Alternativas	Factor	%
Sí	6	38%
No	10	63%
Total	16	100%



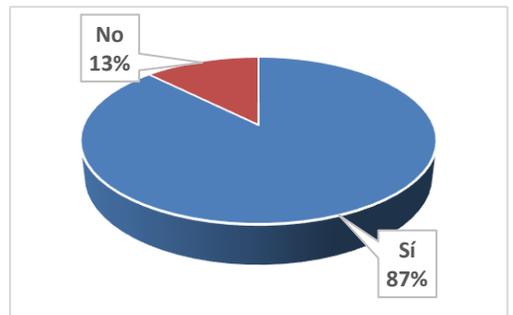
5.¿ Después de la implementación del MOF ha tenido problemas con sus compañeros por duplicidad de funciones?

Alternativas	Factor	%
Sí	0	0%
No	16	100%
Total	16	100%



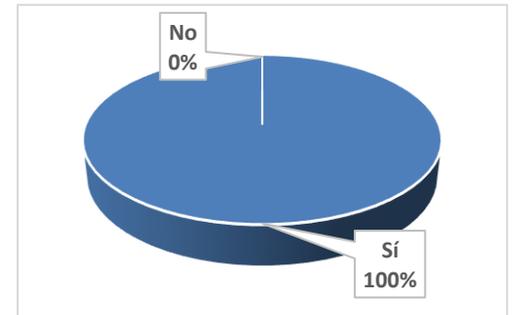
6.¿Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

Alternativas	Factor	%
Sí	14	87.50%
No	2	12.50%
Total	16	100.00%



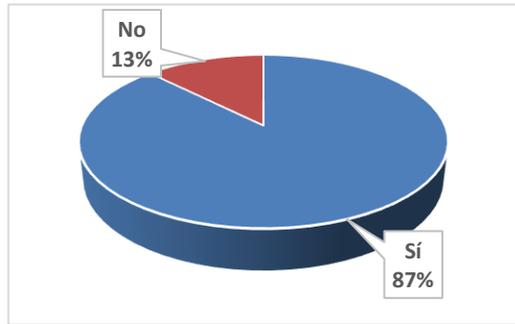
6.¿Las actividades que realiza son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



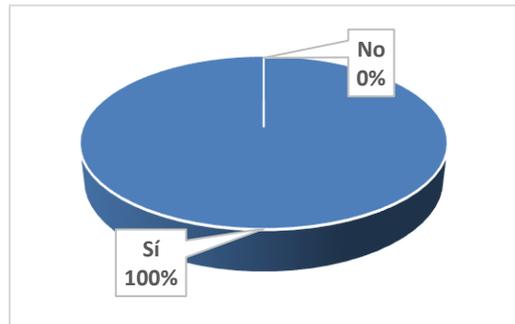
7.¿De acuerdo a su historial académico y/o profesional cree que son los requisitos necesarios para el cargo que usted labora?

Alternativas	Factor	%
Sí	14	87.50%
No	2	12.50%
Total	16	100.00%



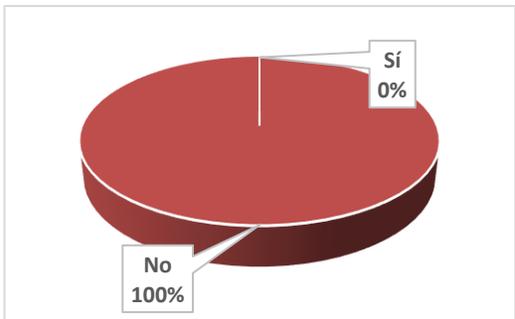
7.¿Considera usted que debido a la implementación del MOF el perfil para los cargos están mejor establecidos?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



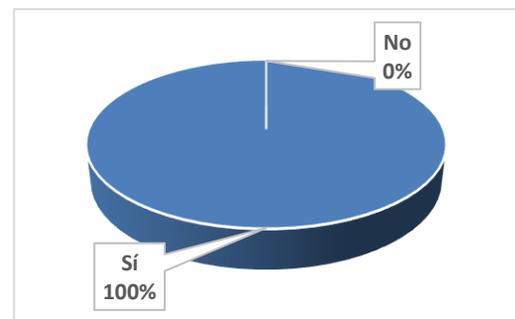
8.¿Ha recibido capacitaciones o talleres inductivos por parte de la empresa?

Alternativas	Factor	%
Sí	0	0%
No	16	100%
Total	16	100%



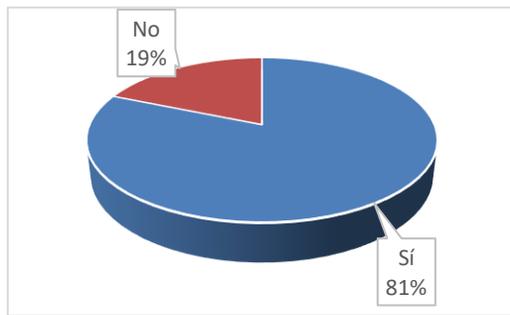
8.¿Ha recibido capacitaciones o talleres inductivos por parte de la empresa después de la implementación del MOF?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



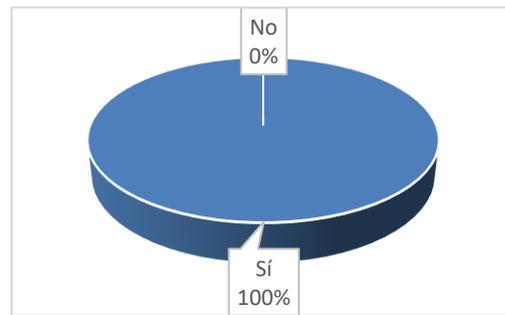
9.¿Sabe usted todas las funciones y responsabilidades que debe realizar en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC según su cargo ?

Alternativas	Factor	%
Sí	13	81%
No	3	19%
Total	16	100%



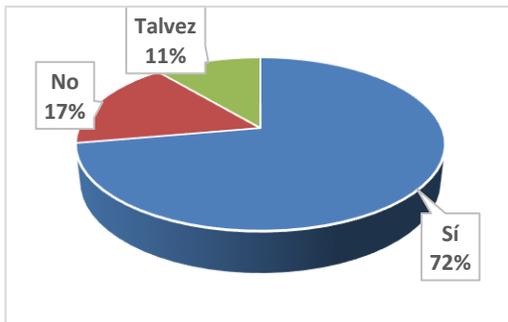
9.¿Actualmete tiene definido de manera más clara las funciones que debe realizar en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC ?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



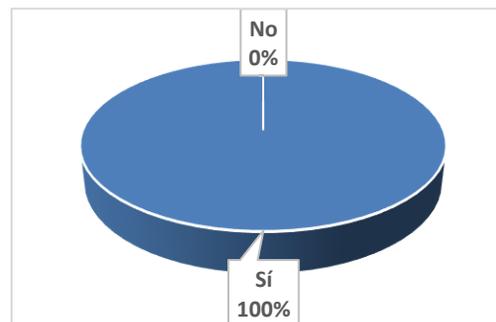
10.¿Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones, en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

Alternativas	Factor	%
Sí	13	72%
No	3	17%
Talvez	2	11%
Total	18	100%



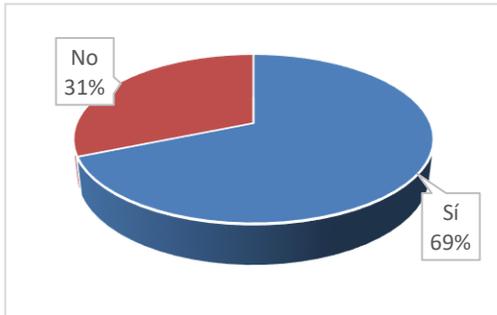
10.¿Considera que la implementación de un Manual de Funciones, es de suma importancia en la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



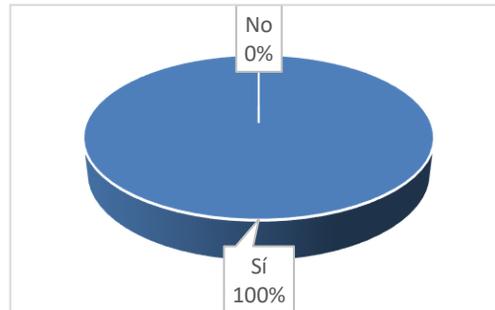
11. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Alternativas	Factor	%
Sí	11	69%
No	5	31%
Total	16	100%



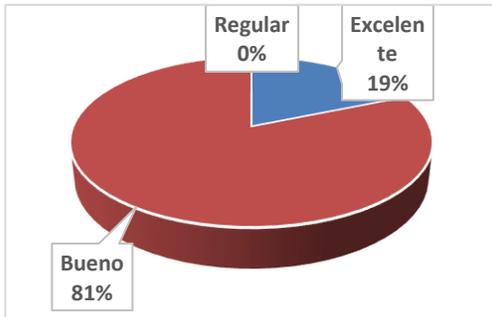
11. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



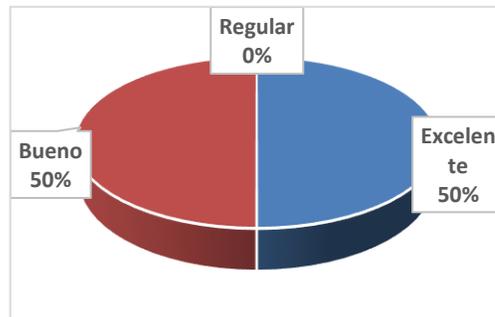
12. ¿Cómo considera su satisfacción laboral siendo parte de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC?

Alternativas	Factor	%
Excelente	3	19%
Buena	13	81%
Regular	0	0%
Total	16	100%



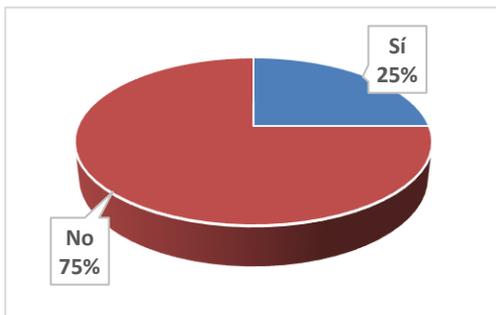
12. ¿Cómo considera su satisfacción laboral siendo parte de la empresa Delima Norte Comunicaciones SAC., con la implementación del MOF?

Alternativas	Factor	%
Excelente	8	50%
Buena	8	50%
Regular	0	0%
Total	16	100%



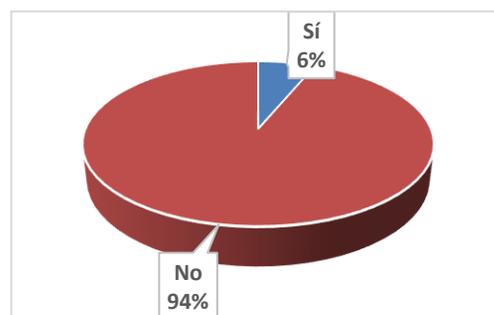
13.¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa, le han asignado funciones diferentes a las que le indicaron cuando lo contrataron?

Alternativas	Factor	%
Sí	4	25%
No	12	75%
Total	16	100%



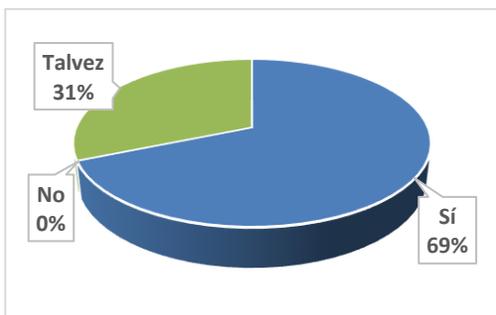
13.¿Despues de la implementación del MOF , Le han asignado funciones diferentes a las que le indicaron cuando lo contrataron ?

Alternativas	Factor	%
Sí	1	6%
No	15	94%
Total	16	100%



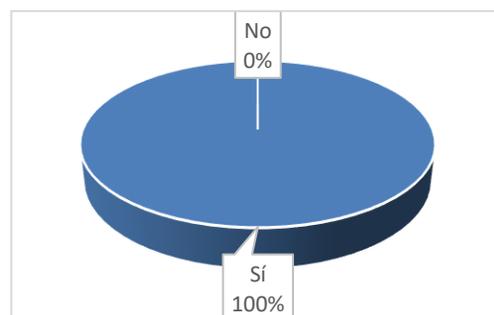
14.¿Considera que con un plan de capacitaciones ayudaría a la implementación de un MOF que mejore sus actividades al cargo que desempeña?

Alternativas	Factor	%
Sí	11	69%
No	0	0%
Talvez	5	31%
Total	16	100%



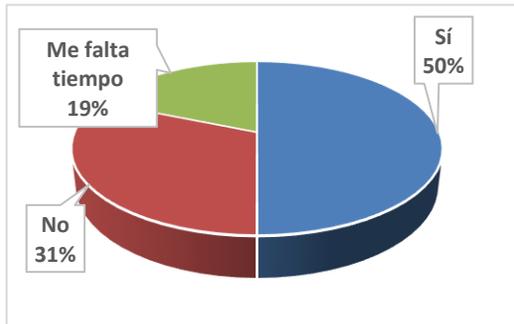
14.¿Considera que con las capacitaciones que se han dado en la empresa le ha ayudado a mejorar sus actividades en el cargo que tiene?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%



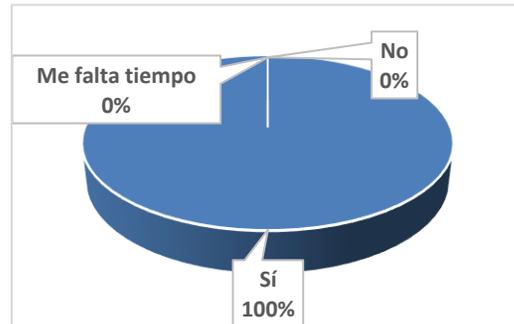
15.¿Cumple con sus funciones dentro de las horas diarias ?

Alternativas	Factor	%
Sí	8	50%
No	5	31%
Me falta tiempo	3	19%
Total	16	100%



15.¿Actualmente viene cumpliendo con sus funciones dentro de las horas diarias?

Alternativas	Factor	%
Sí	16	100%
No	0	0%
Me falta tiempo	0	0%
Total	16	100%



ANEXO n.º 4 Cotización de talleres de competencia.

Propuesta

Programa de desarrollo de 5 talleres para el desarrollo de 5 competencias : 24 horas totales, contará con 01 coach facilitador . Incluye material para los participantes. 15 personas.

Concepto	*Inversión
Fase 1: Diagnóstico	
Fase 2: 5 Talleres desarrollo de 5 Competencias	
Fase 3. Mantenimiento	
Sub Total Talleres	S/. 9,000.00
Sesiones personales de Coaching (Paquete de 15 hrs.)	2,500.00
Total Inversión	* S/. 11,500.00

Pago:

- 50% con la Aceptación
- 20% 5ta semana.
- 30% con Informe Final

*NO incluye IGV.

Atentamente
Juan Luis Guerra Reto
Gerente General

ANEXO n.º 5 Fotos de Socialización del MOF.



ANEXO n.º 6. MOF Auditor Interno.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858															
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01														
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 13 de 116														
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p> <p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:</p> <table border="1"> <tr> <td>Cargo:</td> <td>AUDITOR INTERNO</td> </tr> <tr> <td>Area:</td> <td>Auditoría Interna</td> </tr> <tr> <td>Centro de Trabajo:</td> <td>Sede Isaac Newton</td> </tr> <tr> <td>Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:</td> <td> Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Administración, Contaduría, o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares. </td> </tr> </table>				Cargo:	AUDITOR INTERNO	Area:	Auditoría Interna	Centro de Trabajo:	Sede Isaac Newton	Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Administración, Contaduría, o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.						
Cargo:	AUDITOR INTERNO																
Area:	Auditoría Interna																
Centro de Trabajo:	Sede Isaac Newton																
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Administración, Contaduría, o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.																
<p>UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">Relación Organizativa</th> </tr> <tr> <td colspan="2">Jerárquica</td> </tr> <tr> <td>Línea De Reporte: - Gerente General</td> <td>Dirige / Supervisa: - Asistente de Mesa de Control</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Funcional</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Staff/ Apoyo</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Ubicación en el Organigrama</th> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Gerente General] --- B[Auditor Interno] </pre> </td> </tr> </table>				Relación Organizativa		Jerárquica		Línea De Reporte: - Gerente General	Dirige / Supervisa: - Asistente de Mesa de Control	Funcional		Staff/ Apoyo		Ubicación en el Organigrama		 <pre> graph TD A[Gerente General] --- B[Auditor Interno] </pre>	
Relación Organizativa																	
Jerárquica																	
Línea De Reporte: - Gerente General	Dirige / Supervisa: - Asistente de Mesa de Control																
Funcional																	
Staff/ Apoyo																	
Ubicación en el Organigrama																	
 <pre> graph TD A[Gerente General] --- B[Auditor Interno] </pre>																	
<p>CONTENIDO DEL PUESTO:</p> <table border="1"> <tr> <th>Misión del Puesto</th> </tr> <tr> <td>Velar por la dirección y conducción de la auditoría interna de la empresa con el fin de que se cumplan los propósitos para los cuales fue creada y que opere o funcione con la mayor eficacia y eficiencia posible, recomendando para ello las medidas preventivas o correctivas a su desempeño.</td> </tr> <tr> <th>Funciones Principales</th> </tr> <tr> <td>1.- Evaluar el control interno, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en</td> </tr> <tr> <td> <table border="1"> <tr> <td>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</td> <td>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</td> <td>Aprobado Por: Gerencia General</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>				Misión del Puesto	Velar por la dirección y conducción de la auditoría interna de la empresa con el fin de que se cumplan los propósitos para los cuales fue creada y que opere o funcione con la mayor eficacia y eficiencia posible, recomendando para ello las medidas preventivas o correctivas a su desempeño.	Funciones Principales	1.- Evaluar el control interno, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en	<table border="1"> <tr> <td>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</td> <td>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</td> <td>Aprobado Por: Gerencia General</td> </tr> </table>	Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General						
Misión del Puesto																	
Velar por la dirección y conducción de la auditoría interna de la empresa con el fin de que se cumplan los propósitos para los cuales fue creada y que opere o funcione con la mayor eficacia y eficiencia posible, recomendando para ello las medidas preventivas o correctivas a su desempeño.																	
Funciones Principales																	
1.- Evaluar el control interno, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en																	
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</td> <td>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</td> <td>Aprobado Por: Gerencia General</td> </tr> </table>	Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General														
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General															

ANEXO n.º 7. MOF Auditor Interno.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 14 de 116
<p>cuanto al logro de los objetivos básicos a través de la eficacia y eficiencia de las operaciones.</p> <p>2.- Verificar la fiabilidad de la información financiera y de gestión y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.</p> <p>3.- Velar por el Cumplimiento de las Normas y Políticas.</p> <p>4.- Velar por la Salvaguarda de los activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos.</p> <p>5.- Realizar auditorías a las tiendas a través de visitas presenciales.</p> <p>6.- Recibir, Revisar y controlar las validaciones y sustentos de las ventas realizadas.</p> <p>7.- Verificar y Hacer seguimiento a activaciones de equipos post pago y diferencias de precios</p> <p>8.- Ejecutar las transferencias a descuento de personal</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Efectuar arqueos de caja sorpresivos de forma periódica, y verificar su compatibilidad con los controles establecidos, su movimiento y la cuenta contable correspondiente.</p> <p>2.- Realizar conteos físicos sorpresivos de forma periódica a los inventarios y activos fijos y otros valores de la empresa, y verificar su compatibilidad con los controles establecidos y la cuenta contable correspondiente.</p> <p>3.- Visitar periódicamente las tiendas, realizar la verificación a través del <u>check list</u> y generar informe.</p> <p>4.- Revisar los cargos de validaciones, verificando los datos del cliente, del equipo y del sistema biométrico, para su posterior validación de conformidad.</p> <p>5.- Revisión de expedientes.</p> <p>6.- Verificar el inventario de equipos a fin de mes.</p> <p>7.- Reportar al Cliente Claro fallas en equipos u otras novedades relacionadas haciendo seguimiento continuo hasta su resolución.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 8. MOF Auditor. Interno.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 14 de 116
<p>cuanto al logro de los objetivos básicos a través de la eficacia y eficiencia de las operaciones.</p> <p>2.- Verificar la fiabilidad de la información financiera y de gestión y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.</p> <p>3.- Velar por el Cumplimiento de las Normas y Políticas.</p> <p>4.- Velar por la Salvaguarda de los activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos.</p> <p>5.- Realizar auditorías a las tiendas a través de visitas presenciales.</p> <p>6.- Recibir, Revisar y controlar las validaciones y sustentos de las ventas realizadas.</p> <p>7.- Verificar y Hacer seguimiento a activaciones de equipos post pago y diferencias de precios</p> <p>8.- Ejecutar las transferencias a descuento de personal</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Efectuar arqueos de caja sorpresivos de forma periódica, y verificar su compatibilidad con los controles establecidos, su movimiento y la cuenta contable correspondiente.</p> <p>2.- Realizar conteos físicos sorpresivos de forma periódica a los inventarios y activos fijos y otros valores de la empresa, y verificar su compatibilidad con los controles establecidos y la cuenta contable correspondiente.</p> <p>3.- Visitar periódicamente las tiendas, realizar la verificación a través del <u>check list</u> y generar informe.</p> <p>4.- Revisar los cargos de validaciones, verificando los datos del cliente, del equipo y del sistema biométrico, para su posterior validación de conformidad.</p> <p>5.- Revisión de expedientes.</p> <p>6.- Verificar el inventario de equipos a fin de mes.</p> <p>7.- Reportar al Cliente Claro fallas en equipos u otras novedades relacionadas haciendo seguimiento continuo hasta su resolución.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 9. MOF Asistente de Mesa de Control.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 16 de 116
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ASISTENTE DE MESA DE CONTROL		
Área:	Auditoría Interna		
Centro de Trabajo:	Sede Isaac Newton		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Administración, Contaduría o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Auditor Interno	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Staff/Apoyo			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Asistir y apoyar en los distintos procesos que lleva a cabo la mesa de control.			
Funciones Principales			
1.- Asistir en los procesos que lleva a cabo la mesa de control con el fin de cumplir con los requerimientos de las áreas Comercial y Administrativa			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 10. MOF Asistente de Mesa de Control.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSION: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 17 de 116
Funciones Específicas			
<p>1.- Alimentar y Depurar la base de reportes renovaciones con equipos, líneas de chips post pago y realizar seguimiento.</p> <p>2.- Realizar y enviar reporte diario de HFC y Renovaciones</p> <p>3.-Cargar al SISACT el reporte diario de portabilidades</p> <p>4.- Revisar expedientes.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.</p>			
<p>Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de datos.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 11. MOF Asistente de Mesa de Control.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 18 de 116
FECHA REVISION 15.08.2019			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene contacto bajo dentro y fuera de la empresa.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 12. MOF Jefe Administrativo.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 19 de 116
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	JEFE ADMINISTRATIVO		
Area:	Administrativa		
Centro de Trabajo:	Oficina Central / Sede Isaac Newton/ DAC'S		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Graduado Universitario con estudios de IV Nivel. Experiencia: Mínima 3 años en cargos gerenciales.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Gerente General	- Personal de la Oficina Administrativa		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD A[Gerente General] --- B[Jefe Administrativo] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Planear, supervisar, coordinar, controlar y optimizar el desarrollo de todos los proyectos, programas y actividades relacionados con la administración de recursos humanos, financieros, contables, legales, los servicios administrativos, la tesorería, la seguridad integral (física e industrial), con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas.			
Funciones Principales			
1.- Efectuar el control de los pagos, gastos y costos generados en la operación de la empresa			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 13. MOF Jefe Administrativo.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 20 de 116
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
<p>2.- Verificar la administración de las cuentas bancarias de la empresa.</p> <p>3.- Garantizar la calidad y oportunidad de la información financiera, fiscal y administrativa como soporte en la toma de decisiones.</p> <p>4.- Administrar los flujos de efectivo buscando la optimización de fuentes de financiación y aprovechamiento de los excedentes financieros para garantizar el cumplimiento oportuno de los compromisos.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Crear e implementar estrategias de mejoramiento y crecimiento de los ingresos no operacionales.</p> <p>2.- Ejecutar todos los pagos de la empresa.</p> <p>3.- Realizar control y seguimiento a las obligaciones bancarias y entregar información a la Gerencia General.</p> <p>4.- Diseñar e implementar los mecanismos de comunicación de la situación de tesorería de la empresa.</p> <p>5.- Proponer los planes de compras, la gestión de contratación y manejo de bienes y servicios.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Autocontrol: Controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.			
Capacidad para Planificar: Organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.			
Capacidad de Negociación: Alcanzar acuerdos en ámbitos distintos, clientes, ventas e incluso en recursos humanos. Capacidad para resolver conflictos.			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Creatividad: Innovar en sus labores para así destacarse de la competencia.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 14. MOF Jefe Administrativo.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSION: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 21 de 116
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Iniciativa: Reconocer las buenas oportunidades de negocio y esté dispuesto a asumir riesgos para llevar a la empresa por un buen camino. En muchas oportunidades deberá asumir la iniciativa, aunque esto implique tomar decisiones difíciles.</p>			
<p>Liderazgo: Motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento.</p>			
<p>Pensamiento Estratégico: anticipar el efecto de las acciones, una visión a largo plazo, creativa y orientada al logro de objetivos puntuales.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con los colaboradores y los cliente.</p>			
<p>Poder de Convencimiento y Credibilidad: Persuadir, mostrando dominio y seguridad, sin olvidar la honestidad como valor personal.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades de los colaboradores, los clientes en aras de mejorar a la organización.</p>			
<p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicio.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Entes u Organismos Públicos y Privados, proveedores, etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 15. MOF Jefe Administrativo.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 22 de 116
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental alto, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
<p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 16. MOF Analista de Datos.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 23 de 116
Cargo:	ANALISTA DE DATOS		
Area:	Administrativa		
Centro de Trabajo:	Oficina Central		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	<p>Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Computación, Informática, Administración o afines.</p> <p>Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.</p>		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Jefe Administrativo	- Asistente de Datos		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD JA[Jefe Administrativo] --- AD[Analista de Datos] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Conglomerar, analizar y presentar todos los datos que se deriven del proceso de comercialización, a fin de evaluar operaciones, comparar precios, conciliar transacciones y calcular comisiones, generando los reportes estadísticos respectivos.			
Funciones Principales			
<p>1.- Reunir los datos generados por el área comercial para su tabulación.</p> <p>2.- Revisar y analizar adecuadamente los datos a fin de proveer a las Gerencia Comercial y Administrativa una información fidedigna del comportamiento del proceso de venta</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

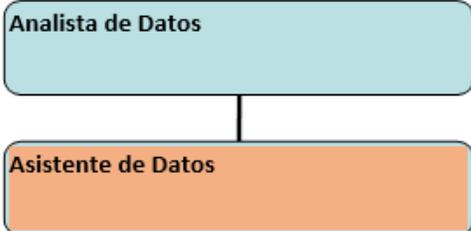
ANEXO n.º 17. MOF Analista de Datos.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 24 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
<p>conllevando las acciones correspondientes.</p> <p>3.- Presentar la información de manera apropiada y oportuna, produciendo información de calidad que permita la toma de decisión y el establecimiento de estrategias por parte de las Gerencias Comercial y Administrativa.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.-Velar porque la información necesaria para llevar a cabo sus funciones sea recibida en los tiempos establecidos.</p> <p>2.- Realizar los cruces diarios de ventas llevadas a cabo en cada tienda.</p> <p>3.- Realizar los ajustes en las diferencias de precios.</p> <p>4.- Revisar las cuotas de ventas para calcular y validar los pagos de debe realizar nuestro cliente CLARO a DNC.</p> <p>5.- Calcular el pago de comisiones diarias y generar reporte.</p> <p>6.- Conciliar el reporte de cobro Rentas Adelantadas con el estado de cuenta.</p> <p>7.- Generar y presentar los reportes para Mesa de Control.</p> <p>8.- Generar y presentar reporte de penalidades (Clawback).</p> <p>9.- Realizar y presentar los informes de gestión.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.</p>			
<p>Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 18. MOF Analista de Datos.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 25 de 115
en orden de prioridad.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.			
Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.			
Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.			
Competencias Técnicas			
Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de datos.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.			
COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y en ocasiones con el Cliente Principal (CLARO).			
AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.			
RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.			
EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.			
COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.			
ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado alto de concentración visual.			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 19. MOF Asistente de Datos.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 26 de 115
Cargo:	ASISTENTE DE DATOS		
Area:	Administración		
Centro de Trabajo:	Oficina Central		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Computación, Informática, Administración o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte: Jefe Administrativo	Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Asistir en el análisis, el procesamiento y la interpretación de los datos, a través de la generación de reportes y presentación estadística de los mismos.			
Funciones Principales			
1.- Apoyar los distintos procesos que lleva a cabo el área de análisis de datos.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 20. MOF Asistente de Datos.

		<p>Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 27 de 115
Funciones Específicas			
<p>1.-Velar porque la información necesaria para llevar a cabo sus funciones sea recibida en los tiempos establecidos.</p> <p>2.- Apoyar la realización los cruces diarios de ventas llevadas a cabo en cada tienda.</p> <p>3.- Apoyar la realización de los ajustes en las diferencias de precios.</p> <p>4.- Apoyar la revisar las cuotas de ventas para calcular y validar los pagos de debe realizar nuestro cliente CLARO a DNC.</p> <p>5.- Apoyar en el cálculo del pago de comisiones diarias y generar reporte.</p> <p>6.- Apoyar en la conciliar el reporte de cobro Rentas Adelantadas con el estado de cuenta.</p> <p>7.- Apoyar en la realización los reportes para Mesa de Control.</p> <p>8.- Apoyar en la realización de reporte de penalidades (Clawback).</p> <p>9.- Realizar y presentar los informes de gestión.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.</p>			
<p>Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 21. MOF Asistente de Datos.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 28 de 115
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y la manera de llevar a cabo sus funciones.</p>			
Competencias Técnicas			
Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de datos.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene contacto medio dentro y bajo fuera de la empresa.</p> <p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p> <p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p> <p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
<p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 22. MOF Analista de Recaudación.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSIÓN: 01 Página 29 de 115	
Cargo:	ANALISTA DE RECAUDACION		
Area:	Administración		
Centro de Trabajo:	Oficina Central/Sede Isaac Newton/DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Administración, Contabilidad o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Jefe Administrativo	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD JA[Jefe Administrativo] --- AR[Analista de Recaudación] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Conglomerar, analizar y presentar todos los datos que se deriven del área de caja, a través del manejo amplio del sistema de gestión, llevar a cabo las revisiones y reportar las desviaciones de manera oportuna, generar los reportes respectivos y capacitar eficientemente al personal encargado de caja, a fin de realizar un correcto proceso de recaudación.			
Funciones Principales			
1.- Gestionar todos los procesos del Sistema GESPOS y GESCOM, a través de la revisión del cuadro de caja de todas las tienda en sus distintos tipos de transacción. 2.- Revisar toda la documentación generada del proceso de recaudación del área de caja.			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

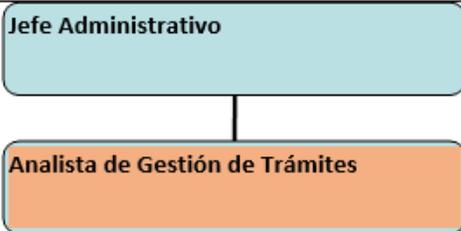
ANEXO n.º 23. MOF Analista de Recaudación.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 30 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
<p>3.- Analizar y Validar las conciliaciones de los estados de cuenta bancarios y por marca crediticia.</p> <p>4.- Capacitar al personal del área de caja.</p> <p>5.- Realizar las compras de insumos y suministros de material de oficina.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Manejar amplia y cabalmente los Sistemas de Gestión de Recaudación a fin de proveer la información necesaria para generar los reportes del proceso de caja de todas las tiendas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revisar las ventas diarias ingresadas al Sistema GESPOS b) Descargar y Conciliar el informe de Full Carga y Piloto Claro c) Generar los reportes de recarga del Piloto Claro d) Realizar la repartición de saldos de recaudación de Full Carga y nuevos canales de recarga. e) Ingresar Ventas de Nuevos Canales f) Crear usuarios de recarga g) Declarar en el Sistema GESCOM los comprobantes electrónicos. <p>2.- Realizar la repartición de saldo de recaudación, full carga y nuevos canales de recarga, así como la conciliación de los boucher y el cuadro diario.</p> <p>3.-Revisar la documentación generada de las transacciones (boucher, comprobantes de pago, boletas y facturas.)</p> <p>4.-Conciliar los estados de cuenta bancarios, realizando la verificación de depósitos por cada banco, fecha y montos.</p> <p>5.-Conciliar los estados de cuenta por marca crediticia (VISA/ MASTER CARD), realizando la verificación de las transacciones realizadas por día.</p> <p>6.-Capacitar constantemente al personal de caja en todo lo relacionado al proceso y sistemas de gestión.</p> <p>7.- Cotizar, realizar el pedido de material de oficina al proveedor.</p> <p>8.- Dotar con material de oficina a las tiendas y demás unidades según lo solicitado.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 24. MOF Analista de Recaudación.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 31 de 115
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.</p>			
<p>Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en Matemáticas y Aritmética.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y en ocasiones con el Cliente Principal (CLARO).</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 25. MOF Analista de Gestión de Trámites.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 32 de 115
Cargo:	ANALISTA DE GESTIÓN DE TRÁMITES		
Area:	Administración		
Centro de Trabajo:	Oficina Central		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Administración o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Jefe Administrativo	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD JA[Jefe Administrativo] --- AGT[Analista de Gestión de Trámites] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Realizar y gestionar trámites de diferente índole ante diversos organismos públicos como privados, conociendo y realizando las formalidades requeridas para su obtención.			
Funciones Principales			
1.- Gestionar y hacer seguimiento a los trámites desde su inicio hasta su culminación, a fin de optimizar tiempo, cumplir con permisologías, obligaciones fiscales, y demás diligencias necesarias para la apertura o funcionamiento de las oficinas y tiendas en general. 2.-Realizar la compra de insumos de limpieza			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 26. MOF Analista de Gestión de Tramites.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSION: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 33 de 115
3.- Brindar apoyo en cualquier otro proceso que necesite la Gerencia Administrativa.			
Funciones Específicas			
1.- Diligenciar los trámites requeridos por la empresa ante los organismos correspondientes (SUNAT, INDECOPI, BANCOS, OTROS ENTES) de acuerdo a la necesidad, presentando los recaudos y requisitos exigidos por cada trámite, así como el pago de aranceles. 2.- Cotizar y realizar la compra de insumos de limpieza, así como su verificación al momento de recibir el pedido. 3.- Conciliar el reporte de puntos de pago (POS), entre otros. 4.- Apoyar cualquier proceso donde se necesite dentro de la oficina administrativa.			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los sus pares y superiores, así como manejar de forma prudente y confidencial algunas informaciones de la empresa.			
Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en la realización de las diligencias.			
Sociabilidad: Tener una red de contactos que le ayuden a facilitar los trámites así como a ahorrar tiempo.			
Competencias Técnicas			
Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.			
Demostrar conocimiento y actualización relacionado con los trámites de entes públicos y privados.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.			
COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con entes públicos y privados, proveedores, etc.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 27. MOF Analista de Gestión de Tramites.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSION: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 34 de 115
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos, polvo, humo y tráfico.</p> <p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p> <p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
<p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 28. MOF Analista de Almacén.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSIÓN: 01 Página 35 de 115	
Cargo:	ANALISTA DE ALMACÉN		
Area:	Administración		
Centro de Trabajo:	Oficina Central/Sede Isaac Newton/DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Administración, Marketing o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Jefe Administrativo	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Garantizar el funcionamiento, así como coordinar y organizar el área de almacén de la empresa, con el objetivo de distribuir los pedidos de mercadería en tiempo y forma correcta.			
Funciones Principales			
1.- Garantizar el Stock de mercadería realizando los pedidos de manera oportuna a Claro según la necesidad de nuestras tiendas.			
2.- Mantener en orden y resguardar el Stock de productos en el almacén, llevando los			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 29. MOF Analista de Almacén.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 36 de 115
<p>controles correspondientes.</p> <p>3.- Distribuir en forma oportuna la mercadería a las tiendas, según sus solicitudes.</p> <p>4.- Generar los reportes respectivos en el Sistema Gescom.</p> <p>5.- Reportar y hacer seguimiento al reporte de fallas en equipos.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Realizar pedido de equipos a GESTION DE PEDIDO (CLARO) para mantener surtido nuestro Stock.</p> <p>2.- Coordinar con la Área comercial para el pedido de equipos que se necesita para los puntos de venta.</p> <p>3.- Almacenar adecuadamente mercadería aplicando la técnica PEPS (Primeros en entrar primeros en salir).</p> <p>3.- Realizar el Auto-Inventario cada fin de mes.</p> <p>4.- Controlar las entradas y salidas de equipos telefónicos para tiendas o para el uso de personal de trabajo.</p> <p>5.- Coordinar el traslado de equipos para las tiendas, así como ventas puntuales de call center para delivery, trazando la ruta para la movilidad.</p> <p>6.- Descargar el stock de productos en el Sistema GesCom y envío a encargos y supervisor de tiendas.</p> <p>7.- Revisión de los equipos en tránsito que sean recibidos por cada tienda.</p> <p>8.- Ingreso de equipos al sistema GesCom mediante las guías y poner precio con las Facturas emitidas por claro.</p> <p>9.- Descargar las facturas, notas de crédito y notas de débito.</p> <p>10.- Solicitar estados de cuenta y resumen a claro y pegar en la carpeta de ESTADO DE CUENTA.</p> <p>11.- Descargar y reportar los equipos vencidos y su rotación,</p> <p>12.- Descargar el STOCK VALORIZADO.</p> <p>13.- Reportar incidencias a CLARO-FALLAS en caso que los equipos presenten alguna falla al momento de su comercialización.</p> <p>14.- Coordinar las devoluciones de equipos para CAD LIMA.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 30. MOF Analista de Almacén.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 37 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con los colaboradores y los cliente.</p>			
<p>Capacidad de Organización: Mantener en orden la mercadería a fin de facilitar su ubicación y garantizar su resguardo.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con los Distribuidores del Cliente Principal (CLARO).</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 31. MOF Analista de Soporte Técnico.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSIÓN: 01 Página 38 de 115	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO		
Area:	Administración		
Centro de Trabajo:	Oficina Central/Sede Isaac Newton/DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Computación o Informática. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte: - Jefe Administrativo		Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo	
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD JA[Jefe Administrativo] --- AS[Analista de Soporte Técnico] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Brindar soporte y asistencia técnica en materia informática, así como realizar el mantenimiento a los equipos y sistemas a través de la instalación, configuración y actualización de hardware y software necesarios para asegurar la continuidad operativa de la empresa.			
Funciones Principales			
1.- Instalar y configurar los equipos, sistemas operativos, programas y aplicativos necesarios para garantizar el funcionamiento y operatividad de la empresa.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

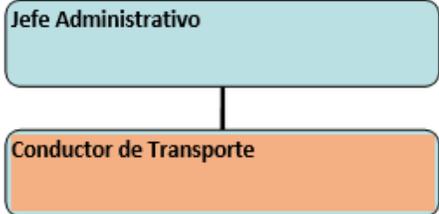
ANEXO n.º 32. MOF Analista de Soporte Técnico.

		<p>Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 39 de 115
<p>2.- Realizar el mantenimiento periódico de los equipos y sistemas.</p> <p>3.- Elaborar informes sobre el estado de los equipos.</p> <p>4.- Realizar diagnósticos del funcionamiento de Hardware y Software.</p> <p>5.- Reemplazar las partes dañadas o reparar las averías en los equipos cuando sea necesario.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Gestionar y atender los requerimientos solicitados.</p> <p>2.- Mantener operativos los equipos y asegurar su uso correcto.</p> <p>3.- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.</p> <p>4.- Controlar y registrar el traslado de equipos, reemplazos por deterioro, por antigüedad, por robo, etc.)</p> <p>5.- Actualizar el software de antivirus en estaciones de trabajo.</p> <p>6.- Apoyar en la compra de insumos y suministros para el área de soporte técnico.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.</p>			
<p>Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 33. MOF Analista de Soporte Técnico.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 40 de 115
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y eventualmente con proveedores.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera moderado y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental y físico moderado, requiriendo un grado alto de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 34. MOF Conductor de Transporte.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 41 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	CONDUCTOR DE TRANSPORTE		
Área:	Administrativo/Operativo		
Centro de Trabajo:	DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa. Experiencia: 1 año en cargos de Conductor de vehículos automotor. Brevete vigente A-I o A-II		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta: - Jefe Administrativo	Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Conducir la unidad de transporte automotor para el traslado de mercadería, correspondencia y distintos materiales de la empresa, así como también del personal administrativo y operativo, a fin de facilitar el desarrollo adecuado de las actividades con la prestación de un servicio diligente y oportuno.			
Funciones Principales			
1.- Conducir la unidad de transporte automotor con responsabilidad, compromiso dando el uso correcto al que está destinado.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

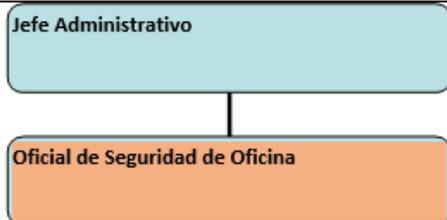
ANEXO n.º 35. MOF Conductor de Transporte.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 42 de 115
FECHA REVISION 15.08.2019			
<p>2.- Trasladar la mercadería, correspondencias y material a las tiendas correspondientes, asegurando su entrega oportuna.</p> <p>3.- Trasladar personal administrativo y operativo cuando se requiera.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Velar por la seguridad y resguardo de los bienes, equipos y/o materiales que transporta.</p> <p>2.- Velar por la seguridad y resguardo de la integridad física de las personas que transporta.</p> <p>3.- Mantener limpio y en orden el vehículo.</p> <p>4.- Reportar fallas y averías de la unidad asignada, con la finalidad de que sean corregidas.</p> <p>5.- Respetar las normas de conducción y evitar multas o accidentes.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con sus compañeros y generar un clima de confianza.</p>			
<p>Proactividad: Actuar con iniciativa y energía.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p> <p>Demostrar destreza en la conducción de vehículos automotor.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con proveedores, distribuidores CLARO, etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente algo desagradable, con agentes contaminantes, tales como: ruido, polvo, gases y humo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud mortal y con posibilidad de ocurrencia alta.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 36. MOF Conductor de Transporte.

		<p>Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 43 de 115
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad tales como cinturón de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera pasado y requiere ejecutar tareas repetitivas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo físico de estar sentado constantemente, requiriendo un grado medio de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
<p>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</p>		<p>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</p>	
		<p>Aprobado Por: Gerencia General</p>	

ANEXO n.º 37. MOF Oficial de Seguridad de Oficina.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSION: 01	Página 44 de 115
FECHA REVISION 15.08.2019			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	OFICIAL DE SEGURIDAD DE OFICINA		
Area:	Administrativa		
Centro de Trabajo:	Oficina Central /Sede Isaac Newton		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa, Egresado de alguna fuerza armada. Experiencia: 3 Meses en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta: - Jefe Administrativo	Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD JA[Jefe Administrativo] --- OSO[Oficial de Seguridad de Oficina] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Velar por la seguridad de las personas, los bienes y los espacios de las oficinas.			
Funciones Principales			
1.- Custodiar y resguardar a las personas, los bienes y los espacios de las oficinas, anticipando situaciones de riesgos y tomando las acciones para neutralizar cualquier situación de peligros que pueda presentarse.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 38. MOF Oficial de Seguridad de Oficina.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 45 de 115
Funciones Específicas			
<p>1.- Vigilar la actuación del personal interno y externo dentro de los espacios de las oficinas.</p> <p>2.- Reportar la asistencia del personal, registrando el horario de entrada y salida.</p> <p>3.- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas en relación con su ámbito de protección.</p> <p>3.- Reportar oportunamente cualquier situación de riesgo o amenaza.</p> <p>4.- Verificar la entrada y salida de mercadería y/o materiales varios.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p> <p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con sus compañeros y generar un clima de confianza y lealtad.</p> <p>Proactividad: Actuar con iniciativa y energía. Ser diligente.</p> <p>Honestidad: Ser transparente en todas sus actuaciones, sin aprovechar su función para beneficio propio.</p> <p>Caballerosidad: Brindar un trato cordial, amable, culto, cortés a toda persona que concurra en las tiendas.</p> <p>Disciplina: Metodología de trabajo con la cual cumple sus obligaciones</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p> <p>Demostrar destreza en las labores de vigilancia y seguridad, protección y prevención de riesgos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con personas y visitantes que acudan a las instalaciones de la empresa.</p> <p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente algo desagradable, con agentes contaminantes, tales como: ruido, gases y humo.</p> <p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud mortal y con posibilidad de ocurrencia alta.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 39. MOF Oficial de Seguridad de Oficina.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858					
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01				
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 46 de 115				
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera pasado y requiere ejecutar tareas repetitivas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo físico de estar sentado y de pie constantemente, requiriendo un grado medio de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>							
<p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:</p> <table border="1"> <tr> <td>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</td> <td>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</td> <td colspan="2">Aprobado Por: Gerencia General</td> </tr> </table>				Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General					

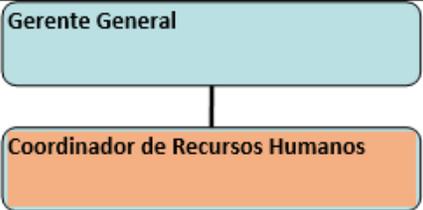
ANEXO n.º 40. MOF Aseador de Oficina.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 47 de 115
Cargo:	ASEADOR DE OFICINA		
Area:	Administrativa		
Centro de Trabajo:	Oficina Central /Sede Isaac Newton		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa. Experiencia: 3 Meses en cargos de aseador, mantenimiento o limpieza		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta:	Dirige / Supervisa:		
- Jefe Administrativo	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Oficina Administrativa			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD JA[Jefe Administrativo] --- AO[Aseador de Oficina] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Mantener la limpieza, orden y pulcritud de las áreas comunes y espacios en general, optimizando la utilización de los materiales y suministros asignados para tal fin.			
Funciones Principales			
1.- Realizar la limpieza de los espacios y áreas comunes de las oficinas.			
Funciones Específicas			
1.- Realizar la limpieza de los espacios de las oficinas tal como pisos, vidrieras, maquetas, counters, puestos de trabajo, servicios higiénicos, área de caja entre otros.			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 41. MOF Aseador de Oficina.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 48 de 115
<p>2.- Utilizar de manera óptima los implementos y suministros asignados para llevar a cabo su labor.</p> <p>3.- Resguardar el material y suministros asignados para llevar a cabo su labor.</p> <p>4.- Solicitar la reposición de material y suministros.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con sus compañeros y generar un clima de confianza.</p>			
<p>Proactividad: Actuar con iniciativa y energía.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza en las labores de limpieza.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con personas y visitantes que acudan a las instalaciones de la empresa.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente algo desagradable, con agentes contaminantes, tales como: ruido, polvo, gases y humo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad como guantes y tapa boca.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera pesado y requiere ejecutar tareas repetitivas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo físico de estar sentado/ de pie constantemente, requiriendo un grado alto de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 42. MOF Coordinador de RRHH.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSIÓN: 01 Página 49 de 115	
Cargo:	COORDINADOR DE RRHH		
Area:	Recursos Humanos		
Centro de Trabajo:	Oficina Central/Sede Isaac Newton/DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Recursos Humanos , Relaciones Industriales o afines Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Gerente General	- Analista de Reclutamiento y Selección - Analista de Nómina y Compensación		
Funcional			
Apoyo/ Staff			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD A[Gerente General] --- B[Coordinador de Recursos Humanos] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Diseñar, planear, coordinar, supervisar y evaluar el ingreso, promoción, permanencia, capacitación y desarrollo del personal administrativo, comercial y operativo de la empresa.			
Funciones Principales			
1.- Coordinar y supervisar todos los procesos de recursos humanos de la empresa.			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

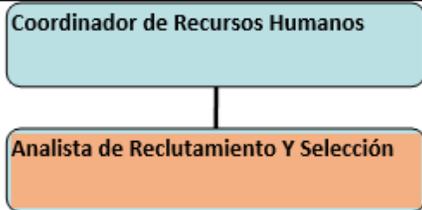
ANEXO n.º 43. MOF Coordinador de RRHH.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 50 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
<p>2.- Implementar conjuntamente con el área comercial los programas de formación, actualización y capacitación del personal.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Reunirse con la Gerencia para identificar y analizar las necesidades actuales y futuras de la empresa en materia de recursos humanos.</p> <p>2.- Supervisar el proceso de reclutamiento y selección mediante las acciones necesarias para llevarlo a cabo, la publicación de ofertas de empleo, revisar postulaciones, cronograma de entrevistas, etc.</p> <p>3.- Coordinar la logística necesaria para participar en ferias de empleo y eventos de reclutamiento.</p> <p>4.- Supervisar el proceso de contratación mediante el seguimiento de los contratos, revisión de las nóminas de salarios, pago de comisiones, beneficios, etc.</p> <p>5.- Supervisar el proceso de Administrar el proceso de elaboración y pago de nóminas y otros beneficios.</p> <p>6.- Participar en la elaboración de cronograma de formación, así como detectar necesidades de capacitación en los empleados.</p> <p>7.- Crear y coordinar comunicaciones internas y externas relacionadas con las iniciativas de Recursos Humanos</p> <p>8.- Realizar informes de la gestión de la Coordinación de RRHH.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p> <p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 44. MOF Coordinador de RRHH.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 51 de 115
<p>asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.</p>			
<p>Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Conocimientos avanzados en gestión de Recursos Humanos.</p>			
<p>Capacidad de analizar estructuras organizacionales.</p>			
<p>Amplio dominio de sistema de protección social vigente.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con postulante y eventualmente cliente CLARO.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera moderado y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado y físico liviano, requiriendo un grado medio de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 45. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 52 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ANALISTA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION		
Área:	Recursos Humanos		
Centro de Trabajo:	Oficina Central/Sede Isaac Newton/DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Recursos Humanos, Relaciones Industriales o afines Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Coordinador de Recursos Humanos	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Apoyo/Staff			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD A[Coordinador de Recursos Humanos] --- B[Analista de Reclutamiento Y Selección] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Gestionar todo lo concerniente al proceso de reclutamiento y selección de personal, garantizando el perfil adecuado para cubrir las vacantes existentes, alineándolo con las necesidades de la empresa. Así mismo apoyar en todas los procesos de rrhh donde se requiera.			
Funciones Principales			
1.- Desarrollar un plan de personal integral cónsono con las necesidades de la empresa. 2.- Elaborar y publicar ofertas de empleo en distintos canales y en las redes sociales a fin de			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 46. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 53 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
<p>atraer candidatos.</p> <p>3.- Construir, alimentar y mantener actualizada una base de datos de candidatos.</p> <p>4.- Realizar el Reclutamiento de candidatos.</p> <p>5.- Mantener el flujo de información haciéndole seguimiento constante a los candidatos.</p> <p>6.- Garantizar el cumplimiento de las métricas y objetivos.</p> <p>7.- Realizar el cronograma de capacitaciones y presentación de examen CLARO.</p> <p>8.- Proveer los implementos de trabajo a los nuevos ingresos.</p> <p>9.- Apoyar las funciones de Imagen corporativa.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Establecer los requisitos de reclutamiento, estudiando los planes, misión, visión y valores de la empresa.</p> <p>2.- Reunirse con los Gerentes de las distintas áreas para discutir sus necesidades.</p> <p>3.- Elaborar el perfil del "candidato ideal".</p> <p>4.- Confirmar tanto las fechas límite de reclutamiento, como las expectativas de las distintas áreas.</p> <p>5.- Revisar la descripción de los perfiles de los cargos.</p> <p>6.- Determinar los requisitos del candidato, estudiando su experiencia laboral y formación académica.</p> <p>7.- Buscar candidatos potenciales en las redes sociales, páginas de empleo y otros medios digitales.</p> <p>8.- Mantener actualizada la información de los candidatos.</p> <p>9.- Gestionar todo el proceso pre-empleo del candidato, además de revisar su CV y resultados de la entrevista y evaluaciones.</p> <p>10.- Coordinar y realizar entrevistas personales con los candidatos a los fines de verificar que sus habilidades y destrezas cumplan o excedan las expectativas.</p> <p>11.- Evaluar la habilidad del candidato para ajustarse a la cultura corporativa de la empresa.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

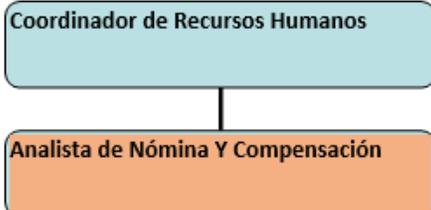
ANEXO n.º 47. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 54 de 115
<p>12.- Administrar y calificar las evaluaciones pre-empleo.</p> <p>13.- Revisar los antecedentes y validar las referencias y experiencia laboral del candidato.</p> <p>14.- Asistir en el proceso de inducción de los nuevos ingresos.</p> <p>15.- Realizar evaluaciones de desempeño.</p> <p>16.- Evaluar las impresiones de los candidatos.</p> <p>17.- Recomendar nuevas políticas y procedimientos de reclutamiento cuando sea necesario.</p> <p>18.- Dotar al personal con uniformes, fotocheck y otros implementos.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.			
Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.			
Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.			
Capacidad de consulta; habilidad para proporcionar orientación a las partes interesadas de la empresa.			
Habilidades críticas; poder generar procesos de evaluación e interpretación de la información para tomar decisiones empresariales y sus respectivas recomendaciones.			
Ética e integridad; integrar valores fundamentales, tales como la integridad y la rendición de cuentas, a través de todas las prácticas organizativas y empresariales.			
Eficacia global y cultural; capacidad de entendimiento para valorar las perspectivas, las ideas y opiniones de todas las partes.			
Liderazgo; capacidad para dirigir y contribuir a las iniciativas y procesos dentro de la organización.			
Capacidad de gestión de las relaciones: Tener la habilidad para gestionar interacciones, proporcionar servicio y apoyo a la organización.			
Experiencia y eficacia; conocimiento de los principios, las prácticas y las funciones de la gestión eficaz de los recursos humanos.			
Competencias Técnicas			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 48. MOF Analista de Reclutamiento y Selección.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 55 de 115
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Capacidad de planificar, organizar, controlar y evaluar procesos.</p>			
<p>Conocimientos avanzados en gestión de Recursos Humanos.</p>			
<p>Capacidad de analizar estructuras organizacionales.</p>			
<p>Amplio dominio de sistema de protección social vigente.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con postulante y eventualmente cliente CLARO.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera moderado y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado y físico liviano, requiriendo un grado medio de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 49. MOF Analista de Nomina y Compensación.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSIÓN: 01 Página 56 de 115	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ANALISTA DE NOMINA Y COMPENSACION		
Area:	Recursos Humanos		
Centro de Trabajo:	Oficina Central/Sede Isaac Newton/DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Recursos Humanos, Relaciones Industriales o afines Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte: - Coordinador de Recursos Humanos		Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo	
Funcional			
Apoyo/Staff			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Organizar, elaborar y validar las nóminas de sueldos así como revisar las nóminas de comisiones y demás beneficios de Ley, a través del cumplimiento de la normativa laboral, procedimientos y políticas organizacionales, con el fin de garantizar la correcta ejecución de los pagos y la calidad de los procesos involucrados.			
Funciones Principales			
1.- Elaborar cálculo de planillas de sueldo mensual de los empleados.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 50. MOF Analista de Nomina y Compensación.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 57 de 115
FECHA REVISION 15.08.2019			
<p>2.- Apoyar en la elaboración y revisión de la nómina de comisiones de los empleados.</p> <p>3.- Elaborar cuadro de liquidaciones, vacaciones, gratificaciones, ceses, etc.</p> <p>4.- Formalización y extinción de contratos de trabajo, tanto de nuevos ingresos como de renovaciones. Así como preparar la documentación derivada de la relación laboral.</p> <p>5.- Validar la asistencia de los empleados a fin de realizar los descuentos correspondientes.</p> <p>6.- Verificar la aplicación de los descuentos por otros conceptos a los empleados.</p> <p>7.- Controlar y manejar los comprobantes de pago de sueldo, liquidaciones y reembolsos del personal.</p> <p>8.- Apoyar las funciones de Imagen corporativa.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Elaborar, revisar y validar las nóminas de sueldos y comisiones para su pago oportuno y eficiente.</p> <p>2.- Enviar la información de liquidaciones, vacaciones, gratificaciones, etc. Al área contable para su respectivo cálculo.</p> <p>3.- Validar, hacer firmar y explicar los contratos de trabajo al personal.</p> <p>4.- Explicar los beneficios y la escala de comisiones al personal de nuevo ingreso del área comercial.</p> <p>5.- Solicitar números de cuenta de sueldos</p> <p>6.- Realizar ante el banco trámite de pago de la CTS.</p> <p>7.- Realizar cuadro de descuentos y pérdidas para la aplicación de las deducciones correspondientes.</p> <p>8.- Recepción y entrega de celulares y dispositivos biométricos.</p> <p>9.- Manejar y organizar el archivo físico de la sección de nómina.</p> <p>10.- Controlar, manejar y custodiar el archivo físico del personal activo e inactivo</p> <p>11.- Entregar a los empleados las cartas de liquidación, retiro, constancias de trabajo, cese, cambio de PDV, abandono de trabajo y cuotas mínimas etc.</p> <p>12.- Llevar el control y manejo de los descansos médicos.</p> <p>13.- Generar reporte de venta de los puntos de nuevos canales a través del aplicativo Ventas Claro.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

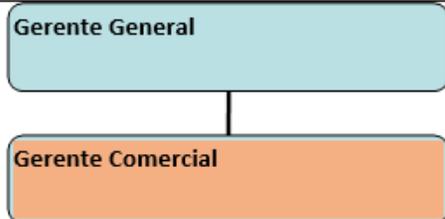
ANEXO n.º 51. MOF Analista de Nomina y Compensación.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSION: 01 Página 58 de 115	
<p>14.- Realizar los trámites de los reembolsos por Maternidad.</p> <p>15.- Crear los códigos de caja en GESCOM y de Venta en SISACT.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.			
Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.			
Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.			
Capacidad de consulta; habilidad para proporcionar orientación a las partes interesadas de la empresa.			
Habilidades críticas; poder generar procesos de evaluación e interpretación de la información para tomar decisiones empresariales y sus respectivas recomendaciones.			
Ética e integridad; integrar valores fundamentales, tales como la integridad y la rendición de cuentas, a través de todas las prácticas organizativas y empresariales.			
Eficacia global y cultural; capacidad de entendimiento para valorar las perspectivas, las ideas y opiniones de todas las partes.			
Liderazgo; capacidad para dirigir y contribuir a las iniciativas y procesos dentro de la organización.			
Capacidad de gestión de las relaciones; tener la habilidad para gestionar interacciones, proporcionar servicio y apoyo a la organización.			
Experiencia y eficacia; conocimiento de los principios, las prácticas y las funciones de la gestión eficaz de los recursos humanos.			
Competencias Técnicas			
Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 52. MOF Analista de Nomina y Compensación.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 59 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
<p>Capacidad de planificar, organizar, controlar y evaluar procesos.</p>			
<p>Conocimientos avanzados en gestión de Recursos Humanos.</p>			
<p>Capacidad de analizar estructuras organizacionales.</p>			
<p>Amplio dominio de sistema de protección social vigente.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con postulante y eventualmente cliente CLARO.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera moderado y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado y físico liviano, requiriendo un grado medio de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 53. MOF Gerente Comercial.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 60 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	GERENTE COMERCIAL		
Área:	Comercialización		
Centro de Trabajo:	Oficina Central / Sucursal Isaac Newton/ DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Graduado Universitario con estudios de IV Nivel. Experiencia: Mínima 3 años en cargos gerenciales.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Junta Directiva	- Personal de la Gerencia Comercial		
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente el área comercial, diseñando estrategias de negocio que permitan el logro de los objetivos empresariales, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de nuestros productos y servicios asegurando un crecimiento sostenido en ventas y rentabilidad.			
Funciones Principales			
1. Proponer, definir, coordinar y ejecutar las políticas de comercialización, desarrollando estrategias comerciales orientadas al logro de una mayor y mejor posición en el			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 54. MOF Gerente Comercial.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 61 de 115
<p>mercado.</p> <ol style="list-style-type: none"> Proponer, definir y evaluar los planes de marketing y venta de la Empresa para apertura, desarrollo y administración de nuevos clientes y canales de venta. Representar a la Empresa en aspectos comerciales ante corresponsales, organismos públicos y privados, negociar convenios y administrar los contratos que se suscriban con éstos. Implementar un adecuado sistema de venta de productos y servicios a cargo de la empresa y de terceros. Organizar y supervisar el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y venta de los productos y servicios que ofrece la Empresa. 			
Funciones Específicas			
<ol style="list-style-type: none"> Investigar y prever la tendencia y evolución de los mercados y la competencia anticipando acciones oportunas que garanticen el liderazgo de la Empresa. Evaluar la creación de nuevos productos y servicios identificando nuevas oportunidades de negocio. Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos. Establecer ventajas competitivas donde se ofrezcan los productos y servicios de la Empresa, procurando obtener las mejores participaciones en el mercado. Consolidar el presupuesto anual de la Gerencia Comercial y controlar su ejecución. Supervisar y atender los asuntos relacionados con los representantes comerciales de nuestro cliente principal CLARO. Participar en la Formación y desarrollo del equipo de ventas. Realizar seguimiento y apoyo permanente al equipo de ventas. 			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Autocontrol: Controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.			
Capacidad para Planificar: Organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

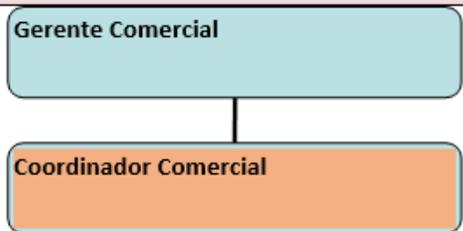
ANEXO n.º 55. MOF Gerente Comercial.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 62 de 115
<p>Capacidad de Negociación: Alcanzar acuerdos en ámbitos distintos, clientes, ventas e incluso en recursos humanos. Capacidad para resolver conflictos.</p>			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Creatividad: Innovar en sus labores para así destacarse de la competencia.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Iniciativa: Reconocer las buenas oportunidades de negocio y esté dispuesto a asumir riesgos para llevar a la empresa por un buen camino. En muchas oportunidades deberá asumir la iniciativa, aunque esto implique tomar decisiones difíciles.</p>			
<p>Liderazgo: Motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento.</p>			
<p>Pensamiento Estratégico: anticipar el efecto de las acciones, una visión a largo plazo, creativa y orientada al logro de objetivos puntuales.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con los colaboradores y los cliente.</p>			
<p>Poder de Convencimiento y Credibilidad: Persuadir, mostrando dominio y seguridad, sin olvidar la honestidad como valor personal.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades de los colaboradores, los clientes en aras de mejorar a la organización.</p>			
<p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar la buena atención y el trato óptimo a clientes y público en general para lograr ventas de los productos y servicios que ofrecemos.</p>			
<p>Dominar los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicio.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 56. MOF Gerente Comercial.

		<p>Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 63 de 115
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Clientes o público en general (DAC's), Entes u Organismos Públicos y Privados, proveedores, etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental alto, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
<p>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</p>		<p>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</p>	
		<p>Aprobado Por: Gerencia General</p>	

ANEXO n.º 57. MOF Coordinador Comercial.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSIÓN: 01 Página 64 de 115	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:		COORDINADOR COMERCIAL	
Área:		Comercialización	
Centro de Trabajo:		Oficina Central / DAC's	
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:		Educación: Estudiante Universitario o Graduado en Marketing, Comercialización o carreras afines. Experiencia: 6 Meses en áreas de Ventas y Comercialización, Marketing, etc.	
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:		Dirige / Supervisa:	
- Gerente Comercial		- Administradores de Tiendas, Asesores de Nuevos Canales, Asesores Integrales, Cajeros, Teleoperadores.	
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD GC[Gerente Comercial] --- CC[Coordinador Comercial] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Organizar, controlar, capacitar y desarrollar al equipo comercial, estableciendo objetivos, evaluando los logros, llevando a cabo estrategias para motivar con liderazgo manteniendo una comunicación efectiva.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 58. MOF Coordinador Comercial.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISION 15.08.2019		Página 65 de 115	
Funciones Principales			
<p>1.- Controlar y supervisar el trabajo del equipo del área comercial, a través del establecimiento de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo a fin de mantener o incrementar la rentabilidad de la empresa.</p> <p>2.- Controlar las acciones del equipo del área comercial, supervisando el cumplimiento de las cuotas de venta establecidas.</p> <p>3.- Capacitar y desarrollar al equipo del área comercial, garantizando que las estrategias promocionales de los productos y servicios, sistemas de gestión y herramientas tecnológicas de nuestro cliente principal CLARO sean difundidas y del conocimiento del equipo comercial, a través del establecimiento de técnicas formativas modernas acordes con la evolución del aprendizaje.</p> <p>4.- Supervisar la Imagen Corporativa de las tiendas velando que sea estandarizada.</p> <p>5.- Liderar y Generar motivación en el equipo del área comercial.</p> <p>6.- Propiciar y mantener una comunicación efectiva con todo el equipo del área comercial y en general con los integrantes de la empresa.</p>			
Funciones Específicas			
Organización y Ejecución:			
<p>1.- Hacer seguimiento las cuotas de ventas, analizando el potencial y la rentabilidad de cada tienda.</p> <p>2.- Supervisar la búsqueda de nuevos canales de distribución y venta.</p> <p>3.- Seguir y garantizar la implementación planes promocionales.</p> <p>4.- Organizar visitas periódicas a las tiendas, a fin de supervisar su funcionamiento y visualizar nuevas oportunidades de negocio.</p> <p>5.- Establecer y ejecutar el cronograma de Capacitación y Adiestramiento del equipo comercial.</p>			
Dirección y Control:			
<p>1.- Supervisar las acciones del equipo comercial, en concordancia con lo establecido para el logro de los objetivos, realizando seguimiento constante del cumplimiento de metas diarias, semanales, mensuales.</p> <p>2.- Orientar y corregir cualquier desviación sobre lo establecido.</p> <p>3.- Presentar reportes y elaborar Informes de Gestión.</p>			
Capacitación y Desarrollo:			
1.- Capacitar y formar a los asesores integrales tanto en el laboratorio como en la			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 59. MOF Coordinador Comercial.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 66 de 115
<p>plataforma.</p> <p>2.- Proveer las herramientas necesarias para la capacitación y adiestramiento del equipo de ventas (catálogos, manuales, material POP, etc.).</p> <p>3.-Realizar presentación de nuevos productos y desarrollar nuevas técnicas de venta siguiendo los lineamientos de nuestro cliente.</p> <p>4.- Visualizar habilidades y competencias en los miembros del equipo de ventas a fin de potenciar sus talentos y formar generaciones de relevo.</p> <p>Liderar y generar motivación:</p> <p>1.- Sugerir mecanismos que procuren la motivación en el equipo (concursos, premios, beneficios)</p> <p>2.- Escuchar y orientar al equipo de ventas, tomar en cuenta sus sugerencias.</p> <p>3.- Reconocer los logros del equipo de ventas a fin de mantener alta motivación.</p> <p>Comunicación Efectiva:</p> <p>1.- Mantener feedback constante con el Gerente Comercial.</p> <p>2.- Comunicar las estrategias de manera oportuna al equipo de ventas.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Autocontrol: Controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.			
Capacidad para Planificar: Organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.			
Capacidad de Negociación: Alcanzar acuerdos en ámbitos distintos, ventas e incluso en recursos humanos.			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a clientes, pares y superiores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Creatividad: Innovar en sus labores para así destacarse de la competencia.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con el cliente interno y externo para generar			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

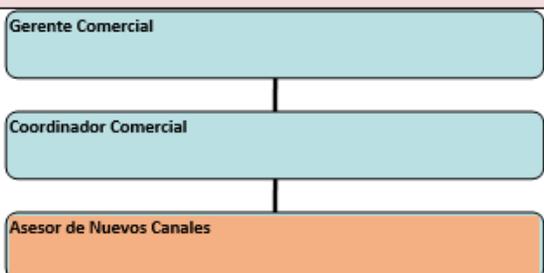
ANEXO n.º 60. MOF Coordinador Comercial.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSION: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 67 de 115
un clima de confianza.			
Iniciativa: Reconocer las buenas oportunidades de negocio aportando sugerencias oportunas.			
Liderazgo: Motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento.			
Pensamiento Crítico: Analizar y resolver situaciones a fondo para comprender sus causas y efectos y consecuencias.			
Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con los colaboradores y los clientes.			
Ética: Actuar según los valores organizacionales los cuales son fundamentales para realizar su trabajo.			
Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias acciones importantes para cumplir y atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.			
Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.			
Competencias Técnicas			
Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.			
Dominar las herramientas básicas de supervisión de personal.			
Dominar los principios de una buena atención y trato óptimo a clientes y público en general para transmitir sus conocimientos al personal de ventas.			
Dominar los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicios.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de oficina y tecnológicos.			
Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.			
COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Clientes o público en general (DAC's), Entes u Organismos Públicos y Privados, proveedores, etc.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 61. MOF Coordinador Comercial.

		<p>Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 68 de 115
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p> <p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p> <p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 62. MOF Asesor de Nuevos Canales.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSION: 01 Página 69 de 115	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ASESOR DE NUEVOS CANALES		
Area:	Comercialización		
Centro de Trabajo:	Oficina Central / Campo		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante de los últimos ciclos o Graduado Universitario en Marketing, Comercialización o carreras afines. Experiencia: 6 Meses como encargado, supervisor o asesor de áreas de Ventas y Comercialización, Marketing, etc.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta: - Coordinador Comercial		Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo	
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Ampliar, asesorar y supervisar los canales de distribución y comercialización de los productos y servicios CLARO buscando y concretando nuevas oportunidades de negocio, mayor alcance territorial y mayor rentabilidad.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 63. MOF Asesor de Nuevos Canales.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 70 de 115	
Funciones Principales			
<p>1.- Detectar oportunidades de negocio, a través de la búsqueda de nuevos aliados comerciales.</p> <p>2.- Proveer el Material necesario para la comercialización de productos y servicios CLARO.</p> <p>3.- Realizar seguimiento e impulsar las ventas de los puntos de sub- distribución CLARO.</p> <p>4.- Capacitar al personal de los aliados comerciales en los aspectos relacionados a los productos y servicios de CLARO como promociones, especificaciones técnicas, biométricos, etc.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Buscar nuevos aliados comerciales que incrementen la comercialización de nuestros productos y servicios.</p> <p>2.- Suministrar los insumos y materiales necesarios para contribuir a la comercialización de nuestros productos y servicios. Así como resguardarlos.</p> <p>3.- Procurar el incremento de las ventas de los aliados comerciales.</p> <p>4.- Realizar los reportes conglomerados de ventas y galería fotográfica de las ambientaciones o eventos.</p> <p>5.- Realizar clínicas de venta y capacitaciones periódicas al personal de los aliados comerciales y puntos de sub- distribución CLARO, manteniéndolos actualizados en cuanto a promociones, planes, productos y servicios.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Autocontrol: Controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.			
Capacidad para Planificar: Organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.			
Capacidad de Negociación: Alcanzar acuerdos en el ámbito comercial.			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a clientes, pares y superiores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 64. MOF Asesor de Nuevos Canales.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 71 de 115
<p>procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Creatividad: Innovar en sus labores para así destacarse de la competencia.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con el cliente y generar un clima de confianza. Con la empatía el asesor consigue que su cliente se sienta valorado, ya que puede llegar a sentir que entienden sus necesidades y preocupaciones en relación al producto o servicio.</p>			
<p>Iniciativa: Reconocer las buenas oportunidades de negocio y esté dispuesto a asumir riesgos para llevar a la empresa por un buen camino.</p>			
<p>Liderazgo: Motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento.</p>			
<p>Pensamiento Crítico: Analizar y resolver situaciones a fondo para comprender sus causas y efectos.</p>			
<p>Poder de Convencimiento y Credibilidad: Persuadir, mostrando dominio y seguridad, sin olvidar la honestidad como valor personal.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con el cliente y en su principal objetivo, que es el cierre de ventas. Utilizando como apoyo ofrecer nuevos descuentos, o productos o servicios alternativos, buscando, si cabe, nuevas necesidades del cliente.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.</p>			
<p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar la buena atención y el trato óptimo a clientes y público en general para lograr ventas de los productos y servicios que ofrecemos.</p>			
<p>Dominar los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicio.</p>			
<p>Dominar las herramientas básicas de supervisión de personal.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de oficina y tecnológicos.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 65. MOF Asesor de Nuevos Canales.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISION 15.08.2019			Página 72 de 115
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Clientes o público en general (DAC's), Entes u Organismos Públicos y Privados, proveedores, etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos, polvo, gases y humo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
<p>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</p>		<p>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</p>	<p>Aprobado Por: Gerencia General</p>

ANEXO n.º 66. MOF Administrador de Tienda.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019 FECHA REVISION 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
		VERSIÓN: 01 Página 73 de 115	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ADMINISTRADOR DE TIENDA		
Area:	Comercialización		
Centro de Trabajo:	DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante de los últimos ciclos o Graduado Universitario en Marketing, Comercialización o carreras afines. Experiencia: 6 Meses como encargado de áreas de Ventas y Comercialización, Marketing, etc.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta: - Gerente Comercial		Dirige / Supervisa: - Asesores Junior/Integrales/Senior, Cajeros, Personal de Mantenimiento y Seguridad.	
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Garantizar un adecuado funcionamiento de las tiendas, a través de la gestión de recursos, acción de venta y atención al cliente, cumpliendo con las políticas comerciales de la empresa y ejecutando las acciones necesarias para el logro de los objetivos establecidos.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 67. MOF Administrador de Tienda.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISION 15.08.2019		Página 74 de 115	
Funciones Principales			
<p>1.- Garantizar el funcionamiento óptimo de las tiendas administrando de forma prudente los recursos Humanos, Materiales, Tecnológicos y Publicitarios dispuesto para tal fin.</p> <p>2.- Impulsar y garantizar la rentabilidad de la tienda, cumpliendo y haciendo cumplir las políticas comerciales de la empresa.</p> <p>3.- Garantizar una excelente atención al cliente a través de su equipo de trabajo.</p> <p>4.- Mantenerse involucrado y atento de todos los procesos de la tienda.</p> <p>5.- Asegurar y controlar la dotación oportuna de material, recursos o ejecutar acciones necesarias para el buen funcionamiento de la tienda.</p> <p>6.- Velar por el uso óptimo de los sistemas de gestión.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Garantizar la correcta apertura y cierre de la tienda tomando en cuenta el horario establecido, la activación y desactivación de los sistemas de seguridad, así como el encendido y apagado de los equipos.</p> <p>2.- Controlar la correcta gestión del Talento Humano en cuanto a asistencia, uso de uniforme, presencia personal y comportamiento, reportando de manera oportuna cualquier ocurrencia.</p> <p>3.- Capacitar constantemente a los Asesores Integrales con las promociones vigentes, nuevas políticas comerciales detallando los beneficios de cada producto.</p> <p>4.- Garantizar la correcta gestión del área de Caja, dirigiendo los procesos de apertura y cierre, controlando los depósitos de dinero, así como auditar los soportes, reportes y arqueos.</p> <p>5.- Garantizar y verificar el proceso de despacho de equipos, validando el correcto llenado de la documentación, así como cotejar los datos del cliente y del equipo (modelo y precio) con los del sistema.</p> <p>6.- Garantizar la imagen de la tienda cuidando que el material publicitario, exhibiciones, promociones se encuentren actualizadas y en perfecto estado.</p> <p>7.- Controlar la limpieza, orden y pulcritud de todos los espacios de la tienda durante el horario de atención comercial.</p> <p>8.-Intervenir en el proceso de comercialización (Impulso, desarrollo y cierre de la venta) cuando sea necesario apoyar al asesor integral.</p> <p>9.- Auditar el correcto llenado de los contratos (carpetas).</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 68. MOF Administrador de Tienda.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 75 de 115
<p>10.- Propicia, organizar y participar las actividades de integración y motivación que se llevan a cabo en la empresa.</p> <p>11.- Proveer la actualización y el manejo oportuno de la información relacionada a los productos, servicios o cualquier aspecto concerniente al DAC (correo, wsp, catálogos, etc).</p> <p>12.- Realizar seguimiento e impulsar las cuotas establecidas de Atención, Interacción, Ventas y Satisfacción de los Asesores Integrales.</p> <p>13.- Auditar y procurar el envío del reporte diario de ventas e interacciones.</p> <p>14.- Mantener una comunicación efectiva con superiores, pares y colaboradores.</p> <p>15.- Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas.</p> <p>16.- Velar y Procurar un excelente Clima Laboral entre el equipo de trabajo.</p> <p>17.- Informar oportunamente visitas inopinadas de personal de CLARO, de las marcas, o cualquier ente público o privado.</p> <p>18.- velar por el uso correcto de los sistemas de gestión por parte de los asesores de ventas, garantizando la fidelidad y confidencialidad de los datos y la información, reportando oportunamente cualquier anomalía o manipulación.</p> <p>19.- Garantizar la rotación de los equipos aplicando la estrategia PEPS (primeros en entrar, primeros en salir) respetando las fecha de vencimiento de factura de compra (30 días).</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Autocontrol: Controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.			
Capacidad para Planificar: Organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.			
Capacidad de Negociación: Alcanzar acuerdos a todo nivel.			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a clientes, pares y superiores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, valores, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Creatividad: Innovar en sus labores para así destacarse de la competencia.			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

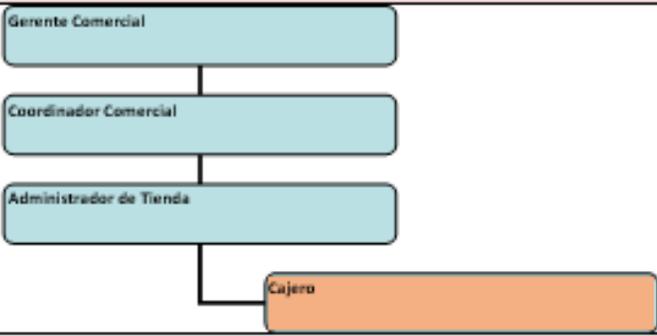
ANEXO n.º 69. MOF Administrador de Tienda.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACION 01.08.2019			VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		Página 76 de 115
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con el cliente y generar un clima de confianza. Con la empatía el asesor consigue que su cliente se sienta valorado, ya que puede llegar a sentir que entienden sus necesidades y preocupaciones en relación al producto o servicio.</p>			
<p>Iniciativa: Reconocer las buenas oportunidades de negocio y esté dispuesto a asumir riesgos para llevar a la empresa por un buen camino. En muchas oportunidades deberá asumir la iniciativa, aunque esto implique tomar decisiones difíciles.</p>			
<p>Liderazgo: Motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento.</p>			
<p>Pensamiento Crítico: Analizar y resolver situaciones a fondo para comprender sus causas y efectos.</p>			
<p>Poder de Convencimiento y Credibilidad: Persuadir, mostrando dominio y seguridad, sin olvidar la honestidad como valor personal.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con el cliente y en su principal objetivo, que es el cierre de ventas. Utilizando como apoyo ofrecer nuevos descuentos, o productos o servicios alternativos, buscando, si cabe, nuevas necesidades del cliente.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.</p>			
<p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar la buena atención y el trato óptimo a clientes y público en general para lograr ventas de los productos y servicios que ofrecemos.</p>			
<p>Dominar los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicio.</p>			
<p>Dominar las herramientas básicas de supervisión de personal.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de oficina y tecnológicos.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General

ANEXO n.º 70. MOF Administrador de Tienda.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACION 01.08.2019		VERSIÓN: 01	
FECHA REVISION 15.08.2019		Descripción de Puesto de Trabajo	
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Clientes o público en general (DAC's), Entes u Organismos Públicos y Privados, proveedores, etc.</p> <p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p> <p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p> <p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 71. MOF Cajero.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 78 de 115
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	CAJERO		
Área:	Comercialización		
Centro de Trabajo:	DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa o Estudiante Universitario de Contabilidad, Administración, Comercialización o carreras afines. Experiencia: 6 Meses en áreas de Caja, Ventas y Comercialización, Marketing, etc.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta:	Dirige / Supervisa:		
- Administrador de Tienda	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD GC[Gerente Comercial] --> CC[Coordinador Comercial] CC --> AT[Administrador de Tienda] AT --> C[Cajero] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Garantizar las operaciones del área de caja, efectuando actividades de recepción, entrega, depósito y custodia de dinero en efectivo y puntos de pago, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa.			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 72. MOF Cajero.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 79 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
Funciones Principales			
1.- Realizar la apertura y cierre de la caja. 2.- Resguardar el dinero y los activos que se encuentran en el área de caja 3.- Recepción y control del stock de los equipos. 4.- Realizar la cobranza de los productos y servicios. 5.- Emitir los reportes correspondientes al flujo de dinero.			
Funciones Específicas			
1.- Recibir y entregar dinero en efectivo, depósitos bancarios, recibos de control y otros documentos de valor. 2.- Registrar directamente los movimientos de entrada y salida de dinero. 3.- Realizar depósitos bancarios. 4.- Elaborar diariamente la relación de ingresos y egresos por caja. 5.- Realizar los arqueos de caja. 6.- Chequear que los montos de los recibos de ingreso por caja y depósitos bancarios coincidan. 7.- Llevar el registro y control de los movimientos de caja y suministrar al Administrador de la Tienda 8.- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 9.- Realizar el despacho de equipos 10.- Reportar oportunamente fallas de los puntos de pago u otros equipos 11.- Solicitar de manera oportuna el suministro de material necesario para llevar a cabo sus funciones.			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 73. MOF Cajero.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 88 de 113	
<p>asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.</p>			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a clientes, pares y superiores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con el cliente y generar un clima de confianza. Con la empatía el asesor consigue que su cliente se sienta valorado, ya que puede llegar a sentir que entienden sus necesidades y preocupaciones en relación al producto o servicio.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía en su relación con el cliente y sus compañeros.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar la buena atención y el trato óptimo a clientes y público en general para lograr ventas de los productos y servicios que ofrecemos.</p>			
<p>Conocer sobre los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicio.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación, máquina registradora, calculadoras, etc. y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de contabilidad general, cálculos aritméticos y programas de computación aplicables en caja.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Clientes o público en general (DAC's), Entes u Organismos Públicos y Privados, proveedores, etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sillo cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 74. MOF Cajero.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 81 de 115
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p> <p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado alto de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
<p>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</p>		<p>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</p>	
		<p>Aprobado Por: Gerencia General</p>	

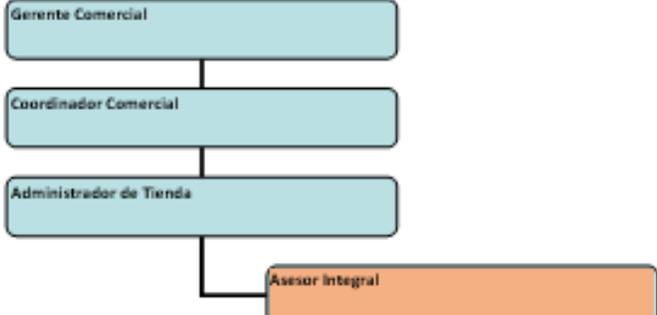
ANEXO n.º 75. MOF Asesor Integral.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 88 de 115	

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

Cargo:	ASESOR INTEGRAL
Área:	Comercialización
Centro de Trabajo:	DAC's
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa o Estudiante Universitario de Marketing, Comercialización o carreras afines. Experiencia: 6 Meses en áreas de Ventas y Comercialización, Marketing, etc.

UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:

Relación Organizativa	
Jerárquica	
Reporta: - Administrador de Tienda	Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo
Funcional	
Gerencia Comercial	
Ubicación en el Organigrama	
 <pre> graph TD GC[Gerente Comercial] --> CC[Coordinador Comercial] CC --> AT[Administrador de Tienda] AT --> AI[Asesor Integral] </pre>	

CONTENIDO DEL PUESTO:

Misión del Puesto		
Atender a los clientes que acuden a tienda brindando una solución óptima a su requerimiento, fidelizándolos de forma acertada con productos y/o servicios que ofrezca la empresa, asesorándolos de manera real y objetiva.		
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General

ANEXO n.º 76. MOF Asesor Integral.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 87 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
Funciones Principales			
<p>1.- Atender de manera óptima los requerimientos de los clientes en cuanto a los productos y servicios que ofrecemos para que su experiencia en nuestros DAC's sea agradable y satisfactoria.</p> <p>2.- Conocer amplia y cabalmente todos los sistemas de gestión de los procesos dirigidos al cliente (Evaluaciones, Ventas, Pagos, Despacho y Post Venta).</p> <p>3.- Manejar de manera óptima la información actualizada referente a: Planes, Promociones, Productos, Servicios, Precios y Stock.</p> <p>4.- Contribuir y procurar el logro de objetivos y metas establecidas, trabajando en sintonía con el resto del equipo.</p> <p>5.- Evitar malas prácticas como manipulación, alteración u omisión de datos, proveer información confidencial a terceros o alteración de procedimientos que conlleven ventas fraudulentas y penalidades futuras.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Asesorar al cliente en todo el proceso de comercialización (Impulso, desarrollo y cierre de la venta).</p> <p>2.- Cumplir con las cuotas establecidas de Atención, Interacción, Ventas y Satisfacción.</p> <p>3.- Garantizar el correcto llenado de los contratos (carpetas).</p> <p>4.- Realizar el registro fotográfico de la entrega de los equipos al cliente.</p> <p>5.- Participar obligatoriamente en las actividades de integración y motivación.</p> <p>6.- Procurar la actualización y el manejo oportuno de la información relacionada a los productos, servicios o cualquier aspecto concerniente la empresa (correo, wsp, catálogos, etc.).</p> <p>7.- Enviar el reporte diario de venta e interacciones.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme. Uso adecuado de Sistemas y de la información.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

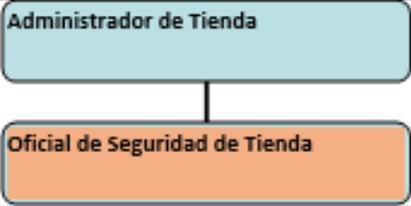
ANEXO n.º 77. MOF Asesor Integral.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 88 de 115	
<p>cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.</p> <p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a clientes, pares y superiores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p> <p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p> <p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con el cliente y generar un clima de confianza. Con la empatía el asesor consigue que su cliente se sienta valorado, ya que puede llegar a sentir que entienden sus necesidades y preocupaciones en relación al producto o servicio.</p> <p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con el cliente y en su principal objetivo, que es el cierre de ventas. Utilizando como apoyo ofrecer nuevos descuentos, o productos o servicios alternativos, buscando, si cabe, nuevas necesidades del cliente.</p> <p>Poder de Convencimiento y Credibilidad: Persuadir, mostrando dominio y seguridad, sin olvidar la honestidad como valor personal.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar la buena atención y el trato óptimo a clientes y público en general para lograr ventas de los productos y servicios que ofrecemos.</p>			
<p>Conocer sobre los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicio.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de oficina y tecnológicos.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), Clientes o público en general (DAC's).</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGO: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 78. MOF Asesor Integral.

		<p>Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 89 de 115	
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 79. MOF Oficial de Seguridad de Tienda.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019 FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01 Página 94 de 115
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	OFICIAL DE SEGURIDAD DE TIENDA		
Área:	Comercialización		
Centro de Trabajo:	DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa, Egresado de alguna fuerza armada. Experiencia: 3 Meses en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta:	Dirige / Supervisa:		
- Administrador de Tienda	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Velar por la seguridad de las personas, los bienes y los espacios de las tiendas.			
Funciones Principales			
1.- Custodiar y resguardar a las personas, los bienes y los espacios de las tiendas, anticipando situaciones de riesgos y tomando las acciones para neutralizar cualquier situación de peligros que pueda presentarse.			
Funciones Específicas			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

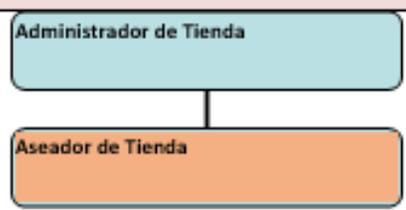
ANEXO n.º 80. MOF Oficial de Seguridad de Tienda.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 95 de 133	
<p>1.- Vigilar la actuación del personal interno y externo dentro de los espacios de las tiendas</p> <p>2.- Reportar la asistencia del personal, registrando el horario de entrada y salida.</p> <p>3.- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas en relación con su ámbito de protección.</p> <p>3.- Reportar oportunamente cualquier situación de riesgo o amenaza.</p> <p>4.- Apoyar en la correcta apertura y cierre de la tienda.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con sus compañeros y generar un clima de confianza y lealtad.			
Proactividad: Actuar con iniciativa y energía. Ser diligente.			
Honestidad: Ser transparente en todas sus actuaciones, sin aprovechar su función para beneficio propio.			
Caballerosidad: Brindar un trato cordial, amable, culto, cortés a toda persona que concurra en las tiendas.			
Disciplina: Metodología de trabajo con la cual cumple sus obligaciones			
Competencias Técnicas			
Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.			
Demostrar destreza en las labores de vigilancia y seguridad, protección y prevención de riesgos.			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con personas y visitantes que acuden a las instalaciones de la empresa.</p> <p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente algo desagradable, con agentes contaminantes, tales como: ruido, gases y humo.</p> <p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud mortal y con posibilidad de ocurrencia alta.</p>			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 81. MOF Oficial de Seguridad de Tienda.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN		VERSIÓN: 01	
01.08.2019			
FECHA REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	Página 98 de	
15.08.2019		115	
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera pesado y requiere ejecutar tareas repetitivas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo físico de estar sentado y de pie constantemente, requiriendo un grado medio de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 82. MOF Aseador de Tienda.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019 FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01 Página 97 de 115
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ASEADOR DE TIENDA		
Area:	Comercialización		
Centro de Trabajo:	DAC's		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa. Experiencia: 3 Meses en cargos de aseador, mantenimiento o limpieza		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta:	Dirige / Supervisa:		
- Administrador de Tienda	- No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Mantener la limpieza, orden y pulcritud de las áreas comunes y espacios en general, optimizando la utilización de los materiales y suministros asignados para tal fin.			
Funciones Principales			
1.- Realizar la limpieza de los espacios y áreas comunes tanto de las tiendas como de las oficinas.			
Funciones Específicas			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 83. MOF Aseador de Tienda.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 98 de 113
<p>1.- Realizar la limpieza de los espacios de las tiendas y oficinas tal como pisos, vidrieras, maquetas, counters, puestos de trabajo, servicios higiénicos, área de caja entre otros.</p> <p>2.- Utilizar de manera óptima los implementos y suministros asignados para llevar a cabo su labor.</p> <p>3.- Resguardar el material y suministros asignados para llevar a cabo su labor.</p> <p>4.- Solicitar la reposición de material y suministros.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con sus compañeros y generar un clima de confianza.</p>			
<p>Proactividad: Actuar con iniciativa y energía.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza en las labores de limpieza.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa, fuera con personas y visitantes que acuden a las instalaciones de la empresa.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente algo desagradable, con agentes contaminantes, tales como: ruido, polvo, gases y humo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud mortal y con posibilidad de ocurrencia alta.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad como guantes y tapa boca.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera pesado y requiere ejecutar tareas repetitivas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo físico moderado, estar de pie constantemente, requiriendo un grado alto de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

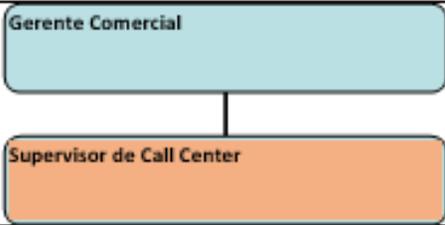
ANEXO n.º 84. MOF Supervisor de Call Center.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 99 de 113

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

Cargo:	SUPERVISOR DE CALL CENTER
Area:	Comercialización
Centro de Trabajo:	Sede Isaac Newton
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	<p>Educación: Estudiante Universitario o Graduado en Marketing, Comercialización o carreras afines.</p> <p>Experiencia: 6 Meses en áreas de Ventas, Comercialización, Marketing, call center, etc.</p>

UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:

Relación Organizativa	
Jerárquica	
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:
<ul style="list-style-type: none"> - Gerente Comercial 	<ul style="list-style-type: none"> - Analista de Back Office - Asistentes de Back Office - Analista de Redes Sociales - Teleoperadores.
Funcional	
Gerencia Comercial	
Ubicación en el Organigrama	
 <pre> graph TD GC[Gerente Comercial] --- SC[Supervisor de Call Center] </pre>	

CONTENIDO DEL PUESTO:

Misión del Puesto
Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar que las funciones de los Teleoperadores se lleven a cabo garantizando que el servicio brindado vía telefónica sea óptimo y cumpla con los estándares y políticas establecidas por nuestro cliente principal CLARO y por la empresa.

Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
---	---	--

ANEXO n.º 85. MOF Supervisor de Call Center.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 109 de 113	
Funciones Principales			
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Planificar las actividades del Call Center. 2.- Organizar los turnos de trabajo según la necesidad de servicio, analizar las bases de datos, verificar el reporte diario de ventas. 3.- Dirigir las funciones del Call Center, liderando y motivando al equipo de Teleoperadores para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. 4.- Controlar el equipo de Teleoperadores en cuanto a asistencia, puntualidad, cumplimiento de cuotas de ventas y atención a clientes. 			
Funciones Específicas			
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Supervisar el funcionamiento del equipo de Teleoperadores, distribuyendo la carga de trabajo de cada uno de sus miembros, en función de los objetivos establecidos, con el fin de dar un servicio adecuado al cliente. 2.- Resolver las consultas planteadas por los Teleoperadores de su equipo, dándoles instrucciones para corregir las actuaciones inadecuadas, para clarificar los procesos y tareas asignadas y asegurar la calidad en el trato con el cliente. 3.- Analizar y controlar el cronograma de trabajo de los turnos del equipo de Teleoperadores, manteniendo actualizada la información de las tareas realizadas por cada uno, reportar oportunamente a la Gerencia Comercial el estado de la actividad de los turnos, así como las incidencias producidas, para mantener una organización adecuada del servicio. 4.- Apoyar continuamente a los miembros de su equipo en el puesto de trabajo, y colaborar activamente en la formación que reciben los nuevos Teleoperadores, con el objetivo de optimizar las capacidades de los recursos a su cargo. 5.- Actualizar e interpretar las Bases de Datos a fin de proponer mejoras enfocadas a aumentar la productividad de las ventas y la calidad de los servicios. 6.- Detectar, analizar y proponer mejoras en los procesos y automatización en el Call Center con el objetivo de mejorar los ratios objetivos marcados a las mismas y lograr un buen nivel de servicio. 7.- Establecer canales de comunicación bidireccionales entre personal y empresa, contribuyendo a mantener un buen clima de trabajo que permita obtener el óptimo rendimiento del personal y su integración en la empresa 8.- Sugerir a los Administradores la solicitud de equipos para mantener el stock de cada tienda. 9.- Desarrollar y ejercer de coach del equipo de Teleoperadores, evaluando y valorando a su personal periódicamente para proponer las medidas correctoras o motivadoras oportunas. 			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

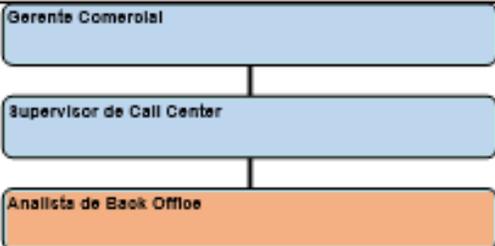
ANEXO n.º 86. MOF Supervisor de Call Center.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019 FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01 Página 101 de 115
<p>10.- Atender todas aquellas reclamaciones de complejidad elevada, asumiendo la responsabilidad en la respuesta planteada al cliente, para intentar minimizar las incidencias negativas de las operaciones realizadas en las centrales y aumentar la calidad de la prestación del servicio</p> <p>11.- Sugerir mecanismos que procuren la motivación en el equipo (concursos, premios, beneficios). Reconocer los logros del equipo de ventas a fin de mantener alta motivación.</p> <p>12.- Mantener feedback constante con el Gerente Comercial.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Autocontrol: Controlar sus emociones y evitar reaccionar de forma negativa ante cualquier tipo de provocación.			
Capacidad para Planificar: Organizar tareas de forma efectiva, establecer plazos realistas y delegar labores en las que se tome en cuenta las capacidades de sus colaboradores.			
Capacidad de Negociación: Alcanzar acuerdos en ambitos distintos, ventas e incluso en recursos humanos.			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a clientes, pares y superiores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Creatividad: Innovar en sus labores para así destacarse de la competencia.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con el cliente interno y externo para generar un clima de confianza.			
Iniciativa: Reconocer las buenas oportunidades de negocio aportando sugerencias oportunas.			
Liderazgo: Motivar a sus colaboradores, contribuir a su desarrollo profesional y potenciar al máximo su rendimiento.			
Pensamiento Crítico: Analizar y resolver situaciones a fondo para comprender sus causas y efectos y consecuencias.			
Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con los colaboradores y los clientes.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 87. MOF Supervisor de Call Center.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			Página 102 de 113
<p>Ética: Actuar según los valores organizacionales los cuales son fundamentales para realizar su trabajo.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias acciones importantes para cumplir y atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.</p>			
<p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar las herramientas básicas de supervisión de personal.</p>			
<p>Dominar los principios de una buena atención y trato óptimo a clientes y público en general para transmitir sus conocimientos al personal de ventas.</p>			
<p>Dominar los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicios.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de oficina y tecnológicos.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), proveedores, etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado medio de concentración visual.</p>			
<p>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</p>		<p>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</p>	<p>Aprobado Por: Gerencia General</p>

ANEXO n.º 88. MOF Analista de Back Office.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 103 de 113
FECHA REVISIÓN 19.08.2019			
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	ANALISTA DE BACK OFFICE		
Area:	Comercial		
Centro de Trabajo:	Sede Isaac Newton		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Computación, Informática o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte:	Dirige / Supervisa:		
- Supervisor de Call Center	- Asistentes de Back Office		
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Desarrollar funciones de apoyo y soporte que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa.			
Funciones Principales			
1.- Administrar la Base de Datos de Clientes y Clientes potenciales. 2.- Monitorear el área de HFC			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 89. MOF Analista de Back Office.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019		VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
3.- Verificar la evaluación de los clientes que califiquen para adquirir un servicio de HFC.		4.- Generar los reportes de Ventas	
Funciones Específicas			
1.- Alimentar y depurar la Base de Datos de clientes y clientes potenciales para suministrarla a Call Center. 2.- Supervisar la gestión de los Teleoperadores de HFC. 3.- Recibir la plantilla HFC para la validación de los datos. 4.- Generar reporte diario de ventas de HFC y enviar a Mesa de Control 5.- Complementar la capacitación de los Teleoperadores en cuanto a los sistemas de gestión y aspectos técnicos.			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.			
Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.			
Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.			
Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.			
Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los colaboradores y los clientes, generar un clima de confianza en toda la empresa.			
Resolución de Problemas: Resolver problemas de manera eficiente incluso trabajando bajo presión.			
Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.			
Competencias Técnicas			
Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 90. MOF Analista de Back Office.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	Página 105 de 115
FECHA REVISIÓN 15.08.2019			
<p>satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de datos.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con todos los miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGO: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental alto, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 91. MOF Analista de Redes Sociales.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019		DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	
FECHA REVISIÓN 19.08.2019			
		VERSIÓN: 01 Página 106 de 115	
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:		ANALISTA DE REDES SOCIALES	
Area:		Comercial	
Centro de Trabajo:		Sede Isaac Newton	
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:		Educación: Estudiante o graduado universitario en carreras de Marketing o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.	
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Línea De Reporte: - Supervisor de Call Center		Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo.	
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Diseñar, gestionar y monitorear los contenidos de las Redes Sociales de la empresa, creando e implantando campañas y estrategias online para la comercialización de nuestros productos y servicios a través de los diversos medios digitales.			
Funciones Principales			
1.- Diseñar, gestionar y monitorear los contenidos escritos de forma apropiada para los canales digitales a fin de comunicar de una manera adecuada los usos del producto o servicios de la empresa.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	

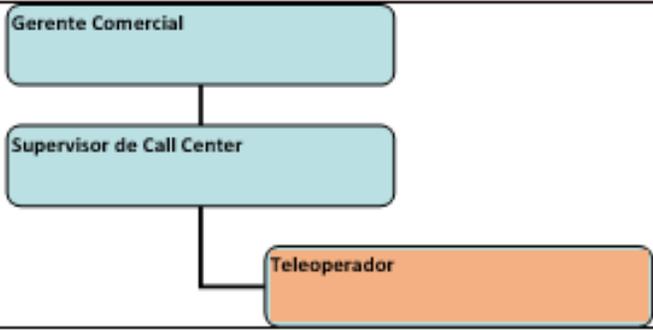
ANEXO n.º 92. MOF Analista de Redes Sociales.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.05.2019		Página 107 de 115	
<p>2.- Gestionar acciones de Comunicación, Promoción, y Marketing planificadas y desarrolladas por la Gerencia Comercial.</p> <p>3.- Comunicar y atender a los usuarios de las RRSS.</p> <p>4.- Realizar Informe de Gestión.</p>			
Funciones Específicas			
<p>1.- Mantenerse alineado con la Gerencia Comercial a fin de definir las informaciones y contenidos a publicar.</p> <p>2.- Mantenerse actualizado con los planes, promociones, campañas y todo lo relacionado con la comercialización de nuestros productos y servicios.</p> <p>3.- Brindar atención a los clientes que nos contacten a través conversaciones online y participar activamente en ellas.</p> <p>4.- Establecer métricas y crear reportes para la Gerencia Comercial de la empresa, incluyendo recomendaciones.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Pensamiento Analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.</p>			
<p>Sentido de Urgencia y Control de Prioridades: Dar celeridad a los temas importantes y gestionar en orden de prioridad.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con los clientes y sus compañeros, generar un clima de confianza en toda la empresa.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.</p>			
Competencias Técnicas			
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	
Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Gerencia General	

ANEXO n.º 93. MOF Analista de Redes Sociales.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019 FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01 Página 108 de 115
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y dominio en el manejo de medios digitales.</p>			
<p>Demostrar destreza y dominio en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene relación con pocos miembros de la empresa y con el Cliente Principal (CLARO), etc.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental alto, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado bajo de precisión manual y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General

ANEXO n.º 94. MOF Teleoperador.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019 FECHA REVISIÓN 15.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO		VERSIÓN: 01 Página 109 de 113
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:			
Cargo:	TELEOPERADOR		
Área:	Comercialización		
Centro de Trabajo:	Sede Isaac Newton		
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Secundaria Completa o Estudiante Universitario de Marketing, Comercialización o carreras afines. Experiencia: 6 Meses en áreas de Call Center, Ventas y Comercialización, Marketing, Atención al Cliente, etc.		
UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:			
Relación Organizativa			
Jerárquica			
Reporta: - Administrador de Tienda	Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo		
Funcional			
Gerencia Comercial			
Ubicación en el Organigrama			
 <pre> graph TD GC[Gerente Comercial] --- SC[Supervisor de Call Center] SC --- T[Teleoperador] </pre>			
CONTENIDO DEL PUESTO:			
Misión del Puesto			
Contactar clientes a través de la comunicación telefónica a fin de ofrecer y comercializar nuestros productos y servicios para generar mayor rentabilidad para la empresa.			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 95. MOF Teleoperador.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 119 de 115	
Funciones Principales			
1.- Captar nuevos clientes via telefónica. 2.- Fidelizar y retener clientes antiguos. 3.- Resolución de incidencias habituales y atención al cliente 4.- Manejar de manera óptima la información actualizada referente a: Planes, Promociones, Productos, Servicios, Precios y Stock. 5.- Contribuir y procurar el logro de objetivos y metas establecidas, trabajando en sintonía con el resto del equipo. 6.- Evitar malas prácticas como manipulación, alteración u omisión de datos, proveer información confidencial a terceros o alteración de procedimientos que conlleven ventas fraudulentas y penalidades futuras.			
Funciones Específicas			
1.- Asesorar al cliente en todo el proceso de comercialización (Impulso, desarrollo y cierre de la venta). 2.- Cumplir con las cuotas establecidas de Atención, Interacción, Ventas y Satisfacción. 3.- Realizar la comercialización de Productos y/o Servicios vía telefónica, impulsando las promociones a fin de cumplir con las cuotas de ventas establecidas por la Gerencia Comercial. 4.- Orientar adecuadamente a los clientes en asuntos relacionados con los productos y servicios a fin de brindar una óptima atención. 5.- Gestionar los pedidos de los clientes a través del envío de la comunicación a la tienda respectiva donde será retirado el equipo. 6.- Manejar eficientemente la Base de Datos. 7.- Procurar la actualización y el manejo oportuno de la información relacionada a los productos, servicios o cualquier aspecto concerniente la empresa (correo, wsp, catálogos, etc.). 8.- Enviar el reporte diario de ventas.			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 96. MOF Teleoperador.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 18.08.2019		Página 111 de 119	
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme. Uso adecuado de Sistemas y de la información.</p>			
<p>Orientación al Logro y a los Resultados: Actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir y atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.</p>			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a clientes, pares y superiores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Vocación a la Atención del Cliente: Tener vocación de servicio, situar al cliente en el centro de todo. Ofrecer lo mejor para el cliente en todo momento, en cada una de las acciones que lleva a cabo el negocio.</p>			
<p>Empatía y Confianza: Lograr una buena sintonía con el cliente y generar un clima de confianza. Con la empatía el asesor consigue que su cliente se sienta valorado, ya que puede llegar a sentir que entienden sus necesidades y preocupaciones en relación al producto o servicio.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con el cliente y en su principal objetivo, que es el cierre de ventas. Utilizando como apoyo ofrecer nuevos descuentos, o productos o servicios alternativos, buscando, si cabe, nuevas necesidades del cliente.</p>			
<p>Poder de Convencimiento y Credibilidad: Persuadir, mostrando dominio y seguridad, sin olvidar la honestidad como valor personal.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Dominar la buena atención y el trato óptimo a clientes y público en general para lograr ventas de los productos y servicios que ofrecemos.</p>			
<p>Conocer sobre los principios, procedimientos y trámites administrativos que se llevan a cabo en el proceso de venta y comercialización de productos y servicio.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de oficina y tecnológicos.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene contacto bajo dentro y fuera de la empresa.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General	

ANEXO n.º 97. MOF Teleoperador.

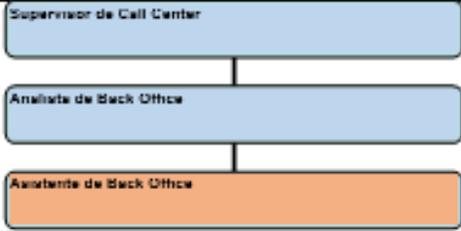
		<p>Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>				
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01				
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 112 de 115				
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p> <p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p> <p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p> <p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p> <p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado alto de precisión manual, esfuerzo auditivo moderado y un grado alto de concentración visual.</p>						
<p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:</p> <table border="1"> <tr> <td>Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos</td> <td>Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa</td> <td>Aprobado Por: Gerencia General</td> </tr> </table>				Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General				

ANEXO n.º 98. MOF Back Office.

		Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019	DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO	VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Página 113 de 113	

Cargo:	ASISTENTE DE BACK OFFICE
Area:	Comercial
Centro de Trabajo:	Sede Isaac Newton
Requisitos Mínimos Exigidos de Educación y Experiencia:	Educación: Estudiante en carreras de Computación, Informática o afines. Experiencia: Mínima 1 año en cargos similares.

UBICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN:

Relación Organizativa	
Jerárquica	
Línea De Reporte: - Supervisor de Call Center	Dirige / Supervisa: - No tiene personal a su cargo.
Funcional	
Gerencia Comercial	
Ubicación en el Organigrama	
	

CONTENIDO DEL PUESTO:

Misión del Puesto		
Apoyar funciones de soporte relacionadas con Back Office que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa.		
Funciones Principales		
1.- Manejar la Base de Datos de Clientes y Clientes potenciales.		
2.- Realiza la evaluación de los clientes que califiquen para adquirir un servicio de HFC.		
Funciones Específicas		
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos	Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	Aprobado Por: Gerencia General

ANEXO n.º 99. MOF Back Office.

		<p align="center">Delima Norte Comunicaciones SAC Av. Globo Terraqueo 7473 – Los Olivos – Lima – Perú RUC: 20511912858</p>	
FECHA ELABORACIÓN 01.08.2019		VERSIÓN: 01	
FECHA REVISIÓN 15.08.2019		Descripción de Puesto de Trabajo	
Página 114 de 115			
<p>1.- Apoyar la administración de la Base de Datos de clientes y clientes potenciales para suministrarla a Call Center.</p> <p>2.- Verificar la conformidad de la adquisición de equipos a través de llamadas a los clientes.</p>			
Descripción del Perfil			
Competencias Específicas			
<p>Comunicación Eficaz: Saber escuchar a los colaboradores, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Transmitir los mensajes necesarios de forma que el cliente comprenda, de forma fidedigna, lo que el asesor pretende comunicar, en cuanto al producto o servicio que comercializa.</p>			
<p>Cumplimiento de Normas: Cumplir con las políticas, bases reglamentarias, normas y procedimientos, establecidos por la organización, en especial las relacionadas con la asistencia, horario de trabajo y el uso adecuado del uniforme.</p>			
<p>Proactividad: Anticipar con iniciativa y energía, en su relación con pares, superiores y manera de llevar a cabo sus funciones.</p>			
Competencias Técnicas			
<p>Conocer el Reglamento Interno de Trabajo, así como Manuales de Procedimientos, y Funciones inherentes a su cargo para una adecuada inserción al puesto de trabajo y llevar a cabo satisfactoriamente la misión del cargo.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de datos.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de equipos de computación y su aplicación.</p>			
<p>Demostrar destreza y conocimiento en el manejo de los sistemas de gestión de procesos.</p>			
<p>COMUNICACIONES: El cargo mantiene contacto bajo dentro y fuera de la empresa.</p>			
<p>AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado / abierto, en un ambiente con calor o frío y/o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.</p>			
<p>RIESGOS: La ejecución del trabajo está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.</p>			
<p>EQUIPOS Y/O DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: El cargo no requiere del uso de equipos y/o dispositivos de seguridad.</p>			
<p>COMPLEJIDAD DEL TRABAJO TIPO DE TRABAJO: El trabajo se considera liviano y requiere ejecutar tareas variadas.</p>			
<p>ESFUERZO: El cargo amerita un esfuerzo mental moderado, esfuerzo físico mínimo, requiriendo un grado alto de precisión manual, esfuerzo auditivo moderado y un grado alto de concentración visual.</p>			
Elaborado Por: Jefe Administrativo/Coordinación de Recursos Humanos		Revisado Por: Gerencia General/Gerencia Comercial/Gerencia Administrativa	
		Aprobado Por: Gerencia General	