

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



Nombre del Puesto:	Gerente Comercial		
Fecha de elaboración:	24/04/14	Distribuidor: 538	Querétaro Motors, S.A.
Fecha de revisión:	02/02/2017	Departamento:	Ventas
Nombre del Empleado:	CARRASCO TOVAR ARTURO		
REPORTA A:			
Nombre:	Fernando Villalba Acosta	Puesto:	Gerente General
SUPERVISA A:			
Nombre	Puesto	Nombre	Puesto
	Coach Ventas F&I		Facturación
	Greeter		Response
	Conmutador		Entregas/ Interc. y Acces.
OBJETIVO DEL PUESTO			
Alcanzar los objetivos de venta aprovechando el potencial del mercado de vehículos nuevos.			
COMPETENCIAS LABORALES:			
1. Agudeza en los negocios.			
2. Aplicación de productos financieros y programa de conocimiento.			
3. Mercadotecnia.			
4. Ventas.			
Orientación hacia el cliente.			
FUNCIONES / ACTIVIDADES:			
		Diario	Sem.
1	Supervisar el comportamiento y desarrollo de cada colaborador para motivarlos en el logro de los objetivos.	X	
2	Establecer en conjunto con el Gerente General los objetivos particulares para los Consultores de venta.		X
3	Establecer convenios con Instituciones Financieras para el manejo de opciones de financiamiento para la promoción y venta de unidades nuevas.	X	X
4	Supervisar la correcta integración de los expedientes antes de la firma.	X	
5	Desarrollar estrategias de negocios en conjunto con el Gerente General para alcanzar los objetivos establecidos en el departamento.		X
6	Desarrollar estrategias de marketing para la presentación de precios y promociones.		X
7	Promover con los asesores de ventas, la venta de productos de valor agregado (Garantía extendida, seguros, etc.)	X	
8	Promover la implementación y aplicación del personal a su cargo de los estándares operativos de GMM y las mejoras al mismo.	X	
9	Promocionar todos los productos de valor agregado con el cliente (Garantía extendida, accesorios, seguros, etc.)	X	
10	Apoyo a los asesores de venta, en el cierre de todas las operaciones.	X	
11	Cotizaciones, coordinar pruebas de manejo (autos demo)	X	
12	Supervisar el comportamiento y desarrollo de cada colaborador para motivarlos en el logro de los objetivos.	X	
13	Elaborar plan de mercadotecnia global para las actividades de mercadotecnia y prospección de clientes, servicios y partes.		X

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)

PARAMETROS DE EVALUACIÓN	
(Puntualidad, Asistencia, Ventas, etc.)	
<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de ventas autos nuevos según objetivos mensuales • Volumen de entrega de autos nuevos según objetivos mensuales • CSI 85% Ventas 	
Penetración de la financiera ALLY en el 60% de las ventas.	
PERFIL DEL PUESTO	
Requerimientos Mínimos (Formación académica, conocimientos especiales, idiomas, sexo, edad, estado civil, etc.)	
<ul style="list-style-type: none"> • Formación académica: Preparatoria o Bachillerato (Preferentemente Carrera universitaria en áreas Económico-Administrativas) • Sexo: Indistinto. • Edad: 30 años en adelante. • Estado civil: Casado (preferentemente). 	
Conocimientos especiales: Sistemas de vehículos.	
REQUISITOS DEL PUESTO (EXPERIENCIA):	
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en venta de automóviles • Experiencia en Mercadotecnia • Manejo de personal 	
Empresas que tengan venta uno a uno.	
ESTÁNDARES OPERATIVOS GM:	
<ul style="list-style-type: none"> • 1. Liderazgo, Autoridad y Responsabilidad • 2. Gestión de Recursos • 3. Mercadotecnia • 4. Business Development center • 5. Ventas de Vehículos Nuevos menudeo • 7. Medición, Análisis y Mejora Continua. 	
FIRMAS DE APROBACIÓN	
Elaboró: G.T.H.	Vo. Bo. (Jefe Inmediato) Fernando Villalba Acosta
Nombre y firma del jefe inmediato	
PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
Clave del puesto: No Aplica	
Fecha de actualización: 2017/01/02	

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



Nombre del Puesto:	Gerente Administrativo		
Fecha de elaboración:	2014/05/20	Distribuidor: 538	Querétaro Motors, S.A.
Fecha de revisión:	02/01/2017	Departamento:	Administración
Nombre del Empleado:	Jimenez Suarez Ludivina		
REPORTA A:			
Nombre:	Fernando Villalva	Puesto:	Gerente general
SUPERVISA A:			
Nombre	Puesto	Nombre	Puesto
	Contador		Entregas
	Auxiliares Contables		CxP y Cx C
OBJETIVO DEL PUESTO			
1. Mantener al día la contabilidad general del distribuidor.			
COMPETENCIAS LABORALES:			
1. Análisis financiero.			
2. Aplicación de productos financieros y programa de conocimiento.			
3. Oportuna toma de decisiones.			
4. Sistemas de cómputo y de negocios			
5. Liderazgo y toma de decisiones			
6. Comunicación asertiva y objetiva			
Habilidad organizativa			
FUNCIONES / ACTIVIDADES:			
		Diario	Sem.
1	Contabilidad general de la empresa.	X	
2	Estados financieros.	X	
3	Reportes a planta en tiempo.	X	
4	Cierres de mes de manera oportuna.		X
5	Pago de Impuestos		X
6	Realizar Auditorias en todas las áreas administrativas		X
7	Conciliaciones bancaria.	X	
8	Reportes contables.	X	
PARAMETROS DE EVALUACIÓN			
(Puntualidad, Asistencia, Ventas, etc.)			
• Días Cartera.			
• Recuperación de capital de trabajo.			
• Resultados de auditoria.			
Índices de absorción.			
PERFIL DEL PUESTO			
Requerimientos Mínimos (Formación académica, conocimientos especiales, idiomas, sexo, edad, estado civil, etc.)			
• Licenciatura en Contaduría Pública, titulado.			
• Edad: A partir de 30 años			
• Sexo: Femenino (preferentemente)			
Estado civil: Indistinto			

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



REQUISITOS DEL PUESTO (EXPERIENCIA):	
• Contabilidad General	
• Administración	
• Impuestos	
Proceso de compras	
ESTÁNDARES OPERATIVOS GM:	
• 1 Liderazgo y Compromiso	
• 3 Gestión de Recursos	
• 5 Venta de Vehiculos nuevos	
• 6 Postventa	
7 mejora Continua	
FIRMAS DE APROBACIÓN	
Elaboró:	Vo. Bo. (Jefe Inmediato) Fernando Villalba
Nombre y firma del jefe inmediato	
PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
Clave del puesto: No Aplica	
Fecha de actualización: 2017/01/02	

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



Nombre del Puesto:	Gerente General		
Fecha de elaboración:	14/04/2013	Distribuidor: 538	Querétaro Motors, S.A.
Fecha de revisión:	02/01-2017	Departamento:	Administración
Nombre del Empleado:	VILLALBA ACOSTA FERNANDO		
REPORTA A:			
Nombre:	Juan Sabás Leal Muldoon	Puesto:	Director General
SUPERVISA A:			
Nombre	Puesto	Nombre	Puesto
Arturo Carrasco Tovar	Gerente Comercial	Cristian Gallegos Romero	Coach de ventas
Armando Espinoza Álvarez	Gerente Postventa	Moises Arenas	Coach de ventas
Anael Aguilar	Coach de Ventas	OscarToribio	Gte de seminuevos
OBJETIVO DEL PUESTO			
<ol style="list-style-type: none"> Alcanzar los objetivos de venta aprovechando el potencial del mercado de vehículos nuevos y usados. Mantener rentable la operación del centro de servicio. Promover la implementación de los Estándares Operativos del Distribuidor en los procesos de Venta y Postventa. 			
COMPETENCIAS LABORALES:			
<ol style="list-style-type: none"> Agilidad Organizativa. Agudeza estratégica. Liderazgo Orientación hacia el cliente 			
Valentía Gerencial			
FUNCIONES / ACTIVIDADES:			
		Diario	Sem. Mensual
1	Supervisar el grado de satisfacción del cliente de acuerdo a los resultados obtenidos en el Score Card y establecer las medidas necesarias para su cumplimiento.		X
2	Supervisar el comportamiento y desarrollo de cada colaborador para motivarlos en el logro de los objetivos.		X
3	Analizar el mercado en forma regular, mediante investigaciones de posicionamiento con respecto a la competencia referida al negocio de vehículos nuevos y usados.		X
4	Establecer en conjunto los objetivos particulares para los asesores de venta.		X
5	Establecer en conjunto los objetivos operacionales y financieros del área de servicio.		X
6	Desarrollar estrategias de negocio en conjunto con el Gerente Comercial para alcanzar los objetivos establecidos en el distribuidor.		X
7	Promover la implementación y concientización entre el personal a su cargo de los Estándares Operativos del Distribuidor y las mejoras al mismo.	X	
8	Facilitar los recursos necesarios para que se lleve a cabo la capacitación en forma y tiempo.		X
10	Participar activamente en la implementación de los Estándares Operativos del Distribuidor, así como las mejoras al mismo.	X	
11	Asistir a cursos de capacitación de acuerdo a la programación.		X
12	Promover la implementación y concientización de los programas de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente.	X	

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



PARAMETROS DE EVALUACIÓN	
(Puntualidad, Asistencia, Ventas, etc.)	
• Volumen de ventas autos nuevos.	
• Volumen de ventas autos semi-nuevos.	
• Volumen de ventas Postventa.	
• CSI Ventas 85%	
CSI Servicio 85%	
PERFIL DEL PUESTO	
Requerimientos Mínimos (Formación académica, conocimientos especiales, idiomas, sexo, edad, estado civil, etc.)	
• Escolaridad: Licenciatura en áreas económico-administrativas.	
• Sexo: Indistinto.	
• Edad: 30 años en adelante.	
Estado civil: Casado (preferentemente).	
REQUISITOS DEL PUESTO (EXPERIENCIA):	
• Mínima de 2 años en puestos de Gerencia en empresas que tengan venta uno a uno.	
• Manejo de equipos de trabajo de mas de 10 integrantes.	
Dominio de reportes de indicadores.	
ESTÁNDARES OPERATIVOS GM:	
• 1. Liderazgo y compromiso	
• 2. Gestion de recursos	
• 3. Mercadotecnia	
• 4. Business Devenlopment center	
• 5. Venta de Vehiculos nuevos menudeo	
• 6. Postventa	
• 7. Mejora Continua	
FIRMAS DE APROBACIÓN	
Elaboró: G.T.H.	Vo. Bo. (Jefe Inmediato) Juan Sabás Leal Muldoon
Nombre y firma del jefe inmediato	
PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
Clave del puesto: No aplica	
Fecha de actualización: 2017/01/02	

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



Nombre del Puesto:	Gerente de Servicio y Post-venta		
Fecha de elaboración:	24/04/14	Distribuidor: 538	Querétaro Motors, S.A.
Fecha de revisión:	02/01/2017	Departamento:	Postventa
Nombre del Empleado:	Enaim Ortega Orozco		
REPORTA A:			
Nombre:	Fernando Villalba Acosta	Puesto:	Gerente General
SUPERVISA A:			
Nombre	Puesto	Nombre	Puesto
Idalid Sanchez	Jefe de Refacciones	Gustavo Olvera	Coordinador de H y P
Eduardo Hurtado	Jefe de Taller		Esp. Satisfacción al Cliente
Josue Gallegos	Jefe de Taller	Erick Cabrera	Control de tabulación
Josue Flores	Administrador de garantías	Octavio Molina	Supervisor de servicio
Armando Ezpinoza	Sup de servicio	Eduardo Alvizar	Jefe de Hojalatería
OBJETIVO DEL PUESTO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un programa de mejora continua de infraestructura y operación del centro de servicio de acuerdo a los lineamientos de General Motors. 2. Mantener una operación rentable del centro de servicio. 3. Promover un programa de mejora continua en los equipos de trabajo. <p>Cumplir con los indicadores de desempeño del área de servicio.</p>			
COMPETENCIAS LABORALES:			
1. Agilidad administrativa.			
2. Agudeza estratégica.			
3. Liderazgo.			
4. Orientación hacia el cliente.			
Valentía Gerencial.			
FUNCIONES / ACTIVIDADES:			
		Diario	Sem. Mensual
1	Supervisar el grado de satisfacción del cliente de acuerdo a los resultados obtenidos y establecer las medidas necesarias para su cumplimiento.		X
2	Establecer en conjunto con el Gerente General, los objetivos operacionales y financieros del área de servicio.		X
3	Desarrollar estrategias de negocio en conjunto con el Gerente General para alcanzar los objetivos establecidos en el departamento.		X
4	Administrar e implementar programas de cuidado del cliente.	X	
5	Establecer acuerdos de trabajo con los representantes de GM.		X
6	Supervisar el comportamiento y desarrollo de cada colaborador para motivarlos en el logro de los objetivos.	X	
7	Supervisar la administración general del centro de servicio, taller, refacciones, hojalatería y pintura.	X	
8	Autorizar trabajos a realizar.	X	
9	Autorizar presupuestos en taller y hojalatería.	X	

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



10	Atender a clientes inconformes con el servicio realizado, presentando la mejor opción de solución al problema.	X		
11	Identificar oportunamente necesidades de capacitación, derivado de quejas de clientes, auditorías internas o planes de desarrollo de personal.	X		
12	Supervisar la capacitación técnica y administrativa del área de servicio y refacciones.	X		
13	Elaborar programas de prospección de clientes particulares y empresas.	X		
14	Supervisar la limpieza del departamento en general.	X		
15	Supervisar la cobranza en general en el taller de servicio y refacciones	X		
16	Supervisar la correcta administración de las garantías.	X		
17	Establecer convenios y mantener relación con aseguradores.		X	X
18	Asegurarse que las herramientas y equipo estén disponibles y en buenas condiciones.			X
19	Llevar el control de asistencias, permisos, incapacidades, vacaciones, etc., del personal a su cargo.		X	
20	Asegurarse que el centro de servicio cumpla con la normatividad vigente en cuestión de seguridad y ecología (Señalizaciones, manejo de residuos peligrosos).	X		
21	Autorizar programas de compra de refacciones y devolución de scrap.	X		
24	Promover la implementación y verificar la aplicación de los Estándares Operativos del Distribuidor.	X		
25	Supervisar los reingresos al centro de servicio y verificar el cumplimiento de acciones de mejora orientadas a la reducción de los reingresos.			X

PARAMETROS DE EVALUACIÓN

(Puntualidad, Asistencia, Ventas, etc.)

- Utilidad bruta Servicio
- Días venta cartera Servicio y Refacciones
- Días venta inventario Refacciones
- Utilidad bruta Refacciones
- CSI Servicio

PERFIL DEL PUESTO

Requerimientos Mínimos (Formación académica, conocimientos especiales, idiomas, sexo, edad, estado civil, etc.)

- Edad: De 30 años en adelante.
- Sexo: Masculino
- Escolaridad: Carrera Universitaria en áreas económicas administrativas, mercadotecnia, ingenierías

REQUISITOS DEL PUESTO (EXPERIENCIA):

- Experiencia: Mínima de 2 años en la misma empresa como gerente ó coordinador de taller ó de patios
- Conocimientos: Mecánica general, Administración, control de equipos de trabajo de mas de 10 integrantes
- Habilidades: Liderazgo, trabajo en equipo

PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO (GTH_P1)



ESTÁNDARES OPERATIVOS GM:		
• 1. Liderazgo y compromiso		
• 2. Gestión de Recursos		
• 3. CRM		
•		
• 6. Servicio de Posventa (Servicio/ Partes/ Garantías)		
• 7. Medicion, Analisis y Mejora Continua.		
•		
FIRMAS DE APROBACIÓN		
Elaboró: G.T.H.	Vo. Bo. (Jefe Inmediato) Fernando Villalba Acosta	
Nombre y firma del jefe inmediato		
PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
Clave del puesto: No Aplica.		
Fecha de actualización: 2017/01/02		

