

ANEXO A: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE ECONS SA

ÍNDICE

ANEXO A: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE ECONS SA	3
A.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
A.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL	6
A.3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	7
A.3.1 GERENTE	7
A.3.2 DIRECTOR DE CALIDAD	9
A.3.3 DIRECTOR DE RRHH Y JURÍDICO	10
A.3.4 NÓMINAS Y CONTRATOS	11
A.3.5 DIRECTOR FINANCIERO	12
A.3.6 CONTABILIDAD DE CLIENTES	14
A.3.7 CONTABILIDAD DE PROVEEDORES	16
A.3.8 TESORERÍA	17
A.3.9 IMPUESTOS	17
A.3.10 DIRECTOR DE EXPLOTACIÓN	18
A.3.11 JEFE DE DESPACHOS	20
A.3.12 ADUANAS	21
A.3.13 BUQUES	22
A.3.14 JEFE DE LÍNEA	23
A.3.15 TRÁFICO	24
A.3.16 CENTRALITA Y RECEPCIÓN	25
A.3.17 MENSAJERÍA	26
A.3.18 DIRECTOR COMERCIAL	26
A.3.19 COMERCIAL	28

ANEXO A: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL DE ECONS SA

A.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ECONS S.A., está dividida en cinco departamentos claramente diferenciados: Departamento de Calidad, Departamento de Recursos Humanos y Jurídico, Departamento Contable y Financiero, Departamento de Explotación y Departamento Comercial.

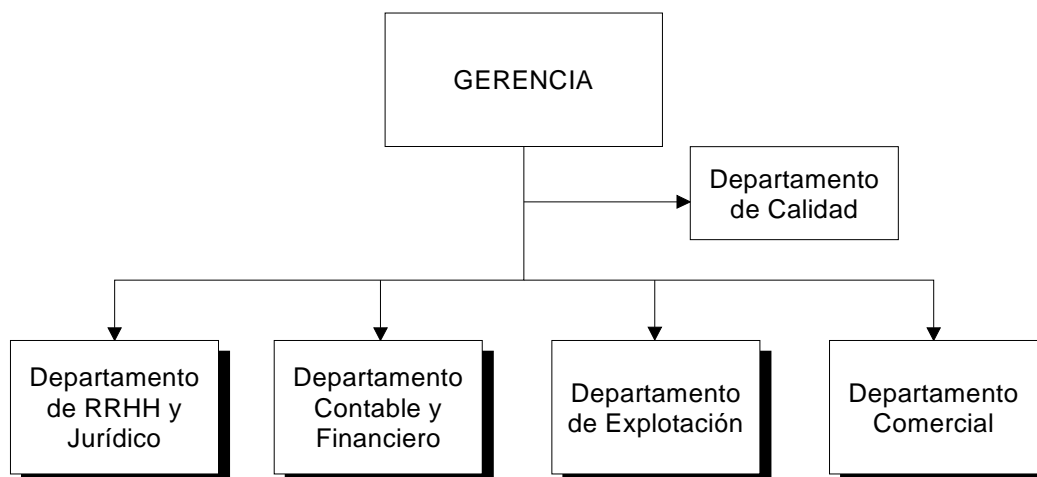


Figura A. 1. Organigrama que muestra la estructura organizativa de la Empresa de Consignaciones ECONS S.A.

Entre ellos destaca el Departamento de Explotación encargado de Despachos (Aduanas y Buques), y de las tres Líneas de servicio que ofrece (Baleares, Canarias e Internacional). En cada una de estas líneas se encuentra el Departamento de Tráfico:

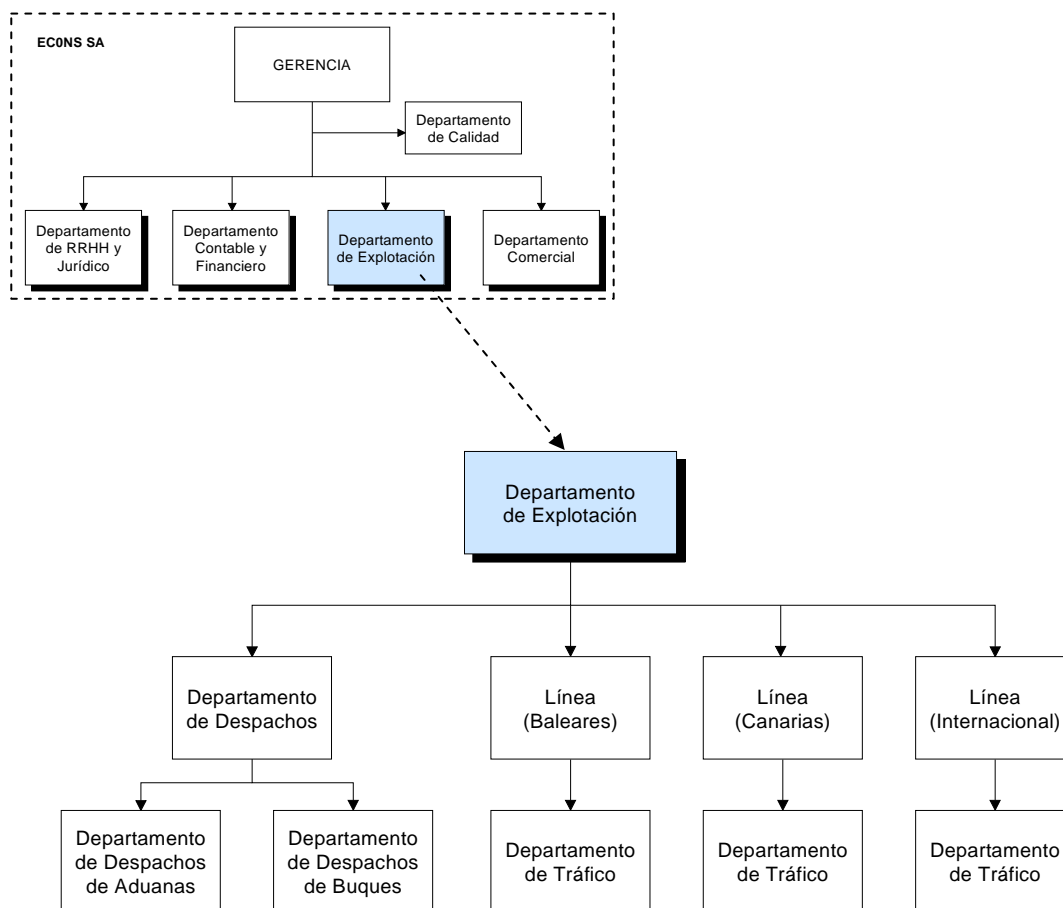


Figura A. 2. Organigrama que muestra la estructura organizativa del Departamento de Explotación de la Empresa de Consignaciones ECONS S.A.

El Departamento Contable y Financiero se divide en cuatro áreas: Clientes, Proveedores, Tesorería e Impuestos:

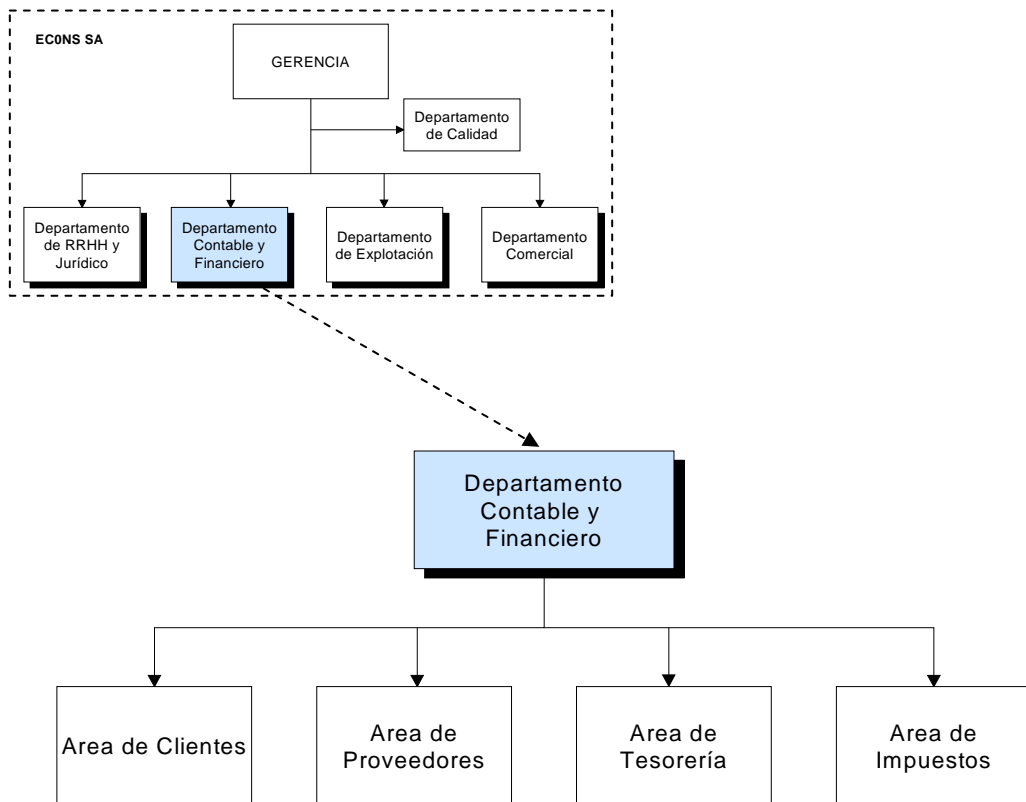


Figura A. 3. Organigrama que muestra la estructura organizativa del Departamento Contable y Financiero de la Empresa de Consignaciones ECONS S.A.

A.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

A continuación se presenta la estructura funcional de la empresa, en dos organigramas, para facilitar su visualización. En el primero (**Figura A. 4**) se desarrollan todas las funciones dependientes de las Direcciones de RRHH y Jurídica, Explotación y Comercial, dejando sin desarrollar las referentes a la Dirección Financiera.

En el segundo organigrama (**Figura A. 5**), se desarrollan las funciones dependientes de la Dirección Financiera y es la Dirección de Explotación la que se deja sin desarrollar.

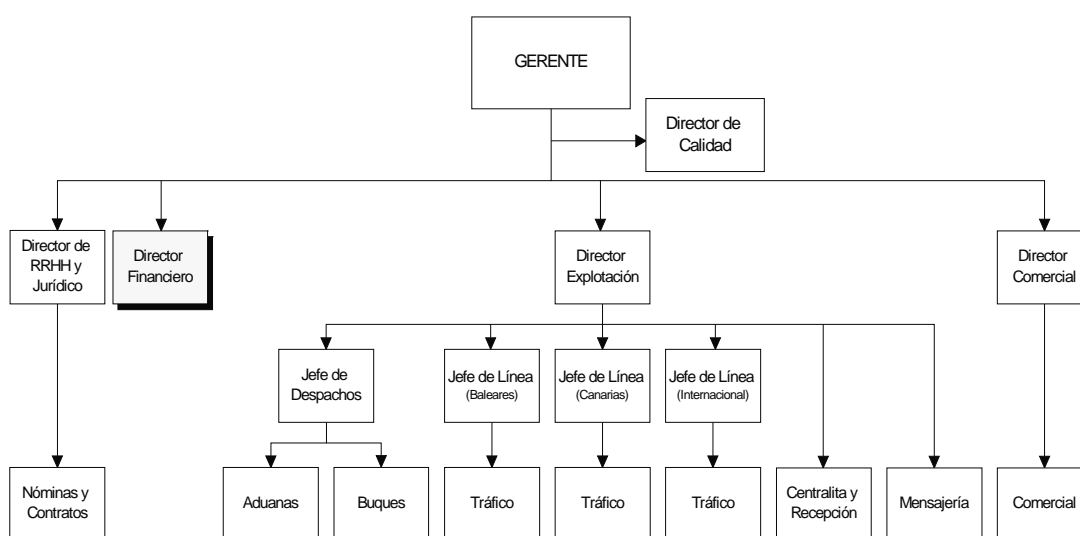


Figura A. 4. Organigrama que muestra la estructura funcional de la Empresa de Consignaciones ECONS S.A., para las Direcciones de RRHH y Jurídica, **Explotación** y Comercial.

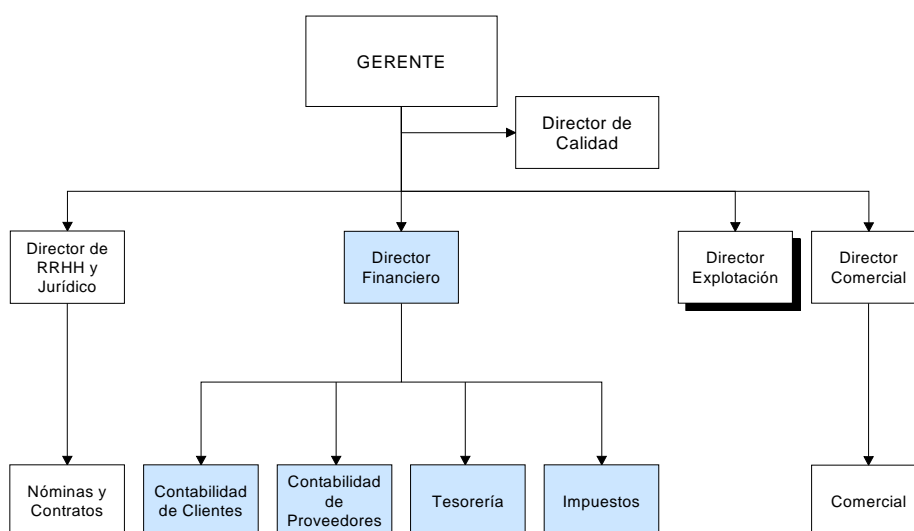


Figura A. 5. Organigrama que muestra la estructura funcional de la Empresa de Consignaciones ECONS S.A., para las Direcciones de RRHH y Jurídica, **Financiera** y Comercial.

A.3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

A.3.1 GERENTE

Misión

Velar por la obtención de buenos resultados en la empresa, y garantizar el mantenimiento de la misma en el mercado.

Atribuciones

01. Analizar los resultados periódicos y estadísticas; comentándolos con los Directores de Calidad, RHH y Jurídico, Financiero, Explotación y Comercial.
 - Producción física, Cuenta de Resultados, Evolución anual.
 - Control de costes.
02. Ofrecer un informe fiable de la situación y evolución de la empresa, a través de los datos que requieren (cuenta de resultados, comparación con los presupuestos y desviaciones, previsiones de inversión).
03. Participar y asesorar a los Directores en la toma de decisiones importantes.
 - Escuchar y evaluar cualquier sugerencia comunicada por cualquier Director.
 - Elección de las inversiones a realizar de acuerdo con el Director Financiero en oficinas, equipo informático, etc.
 - Sugerir, y evaluar las posibilidades de nuevas áreas de negocio junto con el Director Comercial y el Director Financiero.
 - Actuar en consonancia con la política financiera marcada por la empresa.
04. Asumir ciertas funciones comerciales.
 - Relación directa con los clientes y proveedores considerados estratégicos.
 - Negocia con los proveedores que afectan al ámbito superior de la empresa.
05. Definir y realizar el seguimiento de la política de calidad de la empresa.
 - Mantenerse informado acerca de los problemas de falta de calidad en el servicio ofertado, y tomar decisiones correctoras a realizar.

06. Definir una política de Recursos Humanos.

- Motivar y formar al personal.
- Define los criterios de negociación en contrataciones.
- Decidir sobre las contrataciones y cambios en las organizaciones.
- Sustituye, si fuera necesario a un Director.

07. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales.

Lista de documentos

- Estados Económicos y Financieros de la empresa.
- Presupuestos.
- Balance y Cuenta de Resultados.
- Listados Ordinarios: Resumen comparativo por líneas, Estadísticas de clientes.
- Otros: Listado de incidencias, Listado de retribuciones del personal, etc.

Funciones bajo su responsabilidad

- Director de Calidad.
- Director de Recursos Humanos y Jurídico.
- Director Financiero.
- Director de Explotación.
- Director Comercial.

A.3.2 DIRECTOR DE CALIDAD

Misión

Implantar la Política de Calidad en la empresa, y concienciar al personal acerca de la misma.

Atribuciones

01. Definir junto con Gerencia la Política de Calidad de la Empresa.
02. Analizar los distintos procesos de trabajo de la empresa, e identificar aquellos aspectos que pueden aportar "no calidad" a la empresa. Proponer junto con Gerencia acciones de mejora.
03. Definir junto con Gerencia los distintos puestos de trabajo de la empresa: funciones y responsabilidades de cada uno de ellos.
04. Establecer un programa de formación y concienciación en temas de calidad para el personal de la empresa.
05. Redactar la correspondiente documentación para implantar un sistema de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9000, con el fin de obtener dicho Certificado.

Lista de documentos

- Manual de Calidad.
- Manual de Procedimientos.
- Instrucciones de Trabajo.
- Análisis del grado de satisfacción de los clientes, quejas de clientes, etc.

A.3.3 DIRECTOR DE RRHH Y JURÍDICO

Misión

Definir la política de personal de la empresa: selección, contratación y formación de todo el personal de la empresa. Velar para que ésta se lleve a cabo.

Atribuciones

01. Definir, junto con Gerencia, la Política de Recursos Humanos para un periodo determinado.
02. Definir el presupuesto de formación de la empresa.
03. Preparar los contratos de trabajo según las indicaciones marcadas por Gerencia.
04. Gestionar altas y bajas por enfermedad y accidente.
05. Seguir la evolución del convenio colectivo. Informa a Gerencia de las modificaciones que les conciernen.
06. Estar informado acerca de la legislación relacionada con temas de personal.
07. Aplicar la Ley de prevención de riesgos laborales, y posterior control.

Lista de documentos

- Ficheros de personal y Documentos legalmente obligatorios: Nóminas, Registro de personal, Contratos de trabajo, Inventario de los accidentes laborales, etc.
- Convenio Colectivo.
- Horarios y Documentos definidos legalmente por la Inspección de Trabajo.
 - Consignas de Higiene y Seguridad.
 - Normas de Prevención y Procedimientos a seguir.

Funciones bajo su responsabilidad

- Nóminas y Contratos.

A.3.4 NÓMINAS Y CONTRATOS

Misión

Se ocupa de la gestión administrativa del personal: cálculo de nóminas y de las cuotas de la Seguridad Social.

Atribuciones

01. Preparar las nóminas, y los talones u órdenes de transferencia; controla las horas extras.
02. Contabilizar salarios.
03. Participar en la elaboración de presupuestos concernientes a los gastos directos e indirectos del personal.
04. Elaborar las declaraciones reglamentarias de personal: TC1 y TC2.
05. Hacer las declaraciones de accidentes de trabajo.
06. Cumplimentar la documentación obligatoria solicitada por la mutua correspondiente.

Lista de documentos

- Fichero de personal y documentos legalmente obligatorios:
 - Nóminas.
 - Registro de personal.
 - Inventario de los accidentes de trabajo.
 - Contratos de trabajo.
 - Abanicos salariales.
 - Niveles de remuneración en el ramo.
- Convenio colectivo.
- Horarios y documentos definidos legalmente por la Inspección de Trabajo:
 - Consignas de higiene y seguridad.
 - Normas de prevención y procedimientos a seguir.

A.3.5 DIRECTOR FINANCIERO

Misión

Gestionar los recursos, tanto propios como ajenos, con el fin cubrir las necesidades financieras de la empresa.

Atribuciones

01. Definir la Política Financiera para un periodo determinado, junto con Gerencia.
02. Comunicar a todos los Directores la política financiera para dicho periodo.
03. Comunicar a Gerencia sobre la situación financiera.
04. Garantizar bien los recursos propios o ajenos, el cubrir las necesidades financieras.
05. Supervisar el trabajo del Departamento Contable y Financiero a su cargo, y asignar tareas.
06. Controlar las necesidades de cobro y pago de la empresa.
 - Clientes:
 - Partidas pendientes, Efectos en cartera, Media de cobro, etc.
 - Informar al Director Comercial y Gerente de aquellos clientes problemáticos.
 - Controlar aquellos clientes problemáticos por línea.
 - Proveedores:
 - Plazo de pago, Efectos a pagar, Saldos acreedores atrasados, etc.
 - Informar a Gerencia de cualquier riesgo o retraso en el pago a proveedores.
 - Bancos y efectivo:
 - Situación bancaria (Cuentas de ahorro, Polizas, etc.), Riego bancario, etc.
 - Cuentas puente: CLC, (cuentas que no se pueden controlar a nivel de empresa sino en Central).
 - Buscar la financiación necesaria de las inversiones a realizar marcadas.
 - Selección y negociación con bancos.
 - Controlar y marcar las directrices acerca de los tipos de interés, condiciones bancarias, etc.
 - Renegociar con los bancos las líneas de descuento, en función de las fluctuaciones que se suceden en el tiempo.

- Ingresos y gastos:
 - Aumentos o disminuciones de Facturación, Averías, Partidas atípicas o con incrementos irregulares, etc.
 - Controlar y atender pagos globales de la empresa.
 - Gestión y pago de los diferentes impuestos.
 - Establecer las políticas de formas de pago de los clientes/proveedores junto con el Director Comercial.
- 07. Confeccionar los estados económicos y financieros mensuales.
- 08. Controlar los requisitos formales de contabilidad: archivo, conformidades, procedimiento, (circuito contable).
- 09. Controlar el Personal por delegación: situación actual y evolución a corto plazo.
- 10. Relación con otras empresas del grupo, a nivel financiero.
- 11. Estar informado acerca de la legislación vigente y aquellos cambios que afecten a la contabilidad.
- 12. Realizar análisis de los balances de clientes / proveedores cuya relación con la empresa lo justifiquen.
- 13. Establecer una contabilidad analítica de explotación adaptada a la sociedad.
- 14. Establecer balances y cuentas de resultados (global, y por áreas de negocio).
- 15. Preparar toda la documentación para los auditores.
- 16. Proponer mejoras en los procedimientos contables.
- 17. Efectuar análisis de costes útiles para Gerencia.
- 18. Realizar todo estudio de rentabilidad solicitado por Gerencia.

Lista de documentos

- Balances y Cuentas de Resultados.
- Estados Económicos y Financieros.
- Presupuestos.
- Condiciones de cobro de clientes.
- Saldos de clientes y proveedores.
- Cuadro de movimientos y Condiciones bancarias.
- Contratos de leasing.
- Documentos bancarios.
- Listados varios: Previsiones de pago, etc.

Funciones bajo su responsabilidad

- Contabilidad de clientes.
- Contabilidad de proveedores.
- Tesorería.
- Impuestos.

A.3.6 CONTABILIDAD DE CLIENTES*Misión*

Se ocupa de los pagos de los clientes; y de la gestión de cobro y pago de los reembolsos.

Administra las cuentas de clientes, para que sean las mínimas con crédito abierto.

Atribuciones

01. Realizar trasposos de facturas, rectificativos y reembolsos a contabilidad.
02. Gestionar el cobro y pago de los reembolsos.
03. Preparar las facturas para enviarlas a los clientes, de acuerdo con las condiciones pactadas (albaranes firmados, fotocopia de los albaranes, etc.); las ensobra y las envía.
04. Controlar y reclamar los albaranes firmados que se deben adjuntar a la factura del cliente.
05. Revisar las facturas de aquellos clientes que pueden ser problemáticos, antes de enviarlas.
06. Preparar los giros y gestionarlos en el banco. En función del importe se presentan o no al descuento.
07. Recibir los talones de los clientes y preparar los ingresos.
08. Controlar los cobros efectuados al contado.
09. Controlar y contabilizar los pagos de los clientes.
10. Mantener el archivo al día de:
 - Facturas y rectificativos de la delegación.
 - Comprobantes de caja, de facturas y rectificativos.
 - Cobros realizados, de facturas y rectificativos.
11. Puntear las cuentas de clientes, y reclamar las facturas o rectificativos impagados.
12. Gestionar las facturas devueltas, listar y contabilizar los rectificativos, abonos o cambios de lugar de cobro correspondientes.

13. Informar al Director Financiero sobre los pagos pendientes, facturas devueltas, aplazamiento de vencimientos, etc.
14. Abrir las cuentas de clientes, y mantener su ficha al día.

Lista de documentos

- Facturas de clientes: Originales, Comprobantes de caja, Archivo.
- Albaranes firmados, Albaranes de contabilidad, Control de albaranes enviados.
- Rectificativos y Abonos.
- Procedimientos de contabilidad.
- Procedimiento de cambios de lugar de cobro.
- Ficheros de clientes.
- Extractos y cuentas de clientes.
- Condiciones de pago de los clientes.
- Previsiones de pago.

A.3.7 CONTABILIDAD DE PROVEEDORES

Misión

Lleva las cuentas de proveedores de acuerdo con los criterios fijados por la Dirección Financiera.

Calcula las provisiones de gasto. Efectúa los pagos a los proveedores.

Atribuciones

01. Contabilizar las facturas de los proveedores, indicando los vencimientos correctos; y de acuerdo con los procedimientos fijados en la empresa.
02. Solicitar la conformidad de las facturas a los Responsables correspondientes.
03. Realizar las provisiones de pago a los proveedores, y preparar los pagos que se pueden atender, en los bancos correspondientes.
04. Atender las reclamaciones de los proveedores para los pagos.
05. Abrir las cuentas de proveedores y mantener su ficha al día.
06. Preparar las liquidaciones con los corresponsales y enviarlas.
07. Realizar las provisiones de gasto del mes siguiente.

Lista de documentos

- Facturas de proveedores.
- Procedimientos de contabilidad.
- Fichero de proveedores.
- Visto bueno en las facturas de proveedores.
- Saldos bancarios.
- Realizado por los corresponsales.
- Tarifas acordadas con los proveedores.

A.3.8 TESORERÍA

Misión

Calcula las previsiones de tesorería y se ocupa de su disponibilidad.

Atribuciones

01. Analiza los extractos de las cuentas bancarias.
02. Cuadra los bancos.
03. Mantiene al día la cartera de efectos (a cobrar, a ingresar, a descontar, en cuenta).
04. Negocia las remesas.
05. Se ocupa de las reclamaciones con los bancos.
06. Detecta los impagados, y los transfiere a contabilidad de clientes.
07. Se ocupa de la caja de la empresa, y si hay más de una, del cuadro las mismas.

Lista de documentos

- Procedimientos de tesorería.
- Cartera de efectos.
- Extractos bancarios.
- Notas de caja.

A.3.9 IMPUESTOS

Misión

Prepara y liquida los impuestos correspondientes a la actividad empresarial.

Atribuciones

01. Elabora las declaraciones fiscales:
 - IVA
 - IGIC
 - IRPF
 - Impuesto de Sociedades.
02. Se ocupa de las relaciones con Hacienda.
03. Sigue la evolución de la legislación y de los reglamentos en el ámbito fiscal.

Lista de documentos

- Datos necesarios para rellenar los impresos correspondientes.
- Impresos correspondientes.

A.3.10 DIRECTOR DE EXPLOTACIÓN*Misión*

Velar por la obtención de buenos resultados de las Líneas, y garantizar el mantenimiento de la misma en el mercado.

Coordinar el funcionamiento de los diferentes departamentos para que todos trabajen bajo los mismos objetivos y enfoque.

Atribuciones

01. Tomar decisiones en el ámbito operativo de aquellos aspectos que salgan de la rutina diaria.
02. Es responsable de igualar o superar el presupuesto marcado a principio de año, en unidades y producción económica para cada una de las líneas.
03. Hacer un seguimiento de la producción y su relación con los presupuestos.
04. Evaluar y seleccionar a proveedores propios que conciernen a su actividad.
05. Negociar con los proveedores precios de compra.
06. Evaluar la necesidad de recursos humanos y materiales de las Líneas, y los solicita a Gerencia.
07. Debe conocer las aptitudes de cada trabajador, y en caso de que se considere necesario la reubicación de los puestos de trabajo.
08. Exigir que cada persona cumpla con su trabajo.
09. Es responsable de que se cumplan la Ley de prevención y riesgos laborales en su área.
10. Responsable de la ejecución del funcionamiento de las normas de calidad en el área de explotación de las líneas.
11. Es el responsable de tener todos los permisos y documentación al día, y de acuerdo con la legislación vigente, para poder realizar la actividad propia de Líneas.
12. Garantizar los recursos financieros propios para su área.
13. Realizar la selección de personal que concierne a su área.
14. Velar para la actualización de los programas de cálculo, control, etc.
15. Coordinar las Líneas.
16. Coordinar las diferentes áreas, pedir suministros de material.

Lista de documentos

- Presupuestos de las Líneas.
- Estadísticas de producción.
- Estadísticas de clientes.
- Ofertas y facturas de proveedores.
- Legislación vigente.

Funciones bajo su responsabilidad

- Jefe de Despachos.
- Jefe de Línea.
- Centralita y Recepción.
- Mensajería.

A.3.11 JEFE DE DESPACHOS

Misión

Es el responsable de tramitar el despacho de aduana de aquella mercancía que requiera el cliente y de coordinar todas las actividades relacionadas con el despacho de los barcos.

Atribuciones

01. Asegurarse que el cliente envía todas las facturas comerciales.
02. Enviar a la naviera la correspondiente solicitud de embarque, junto con una relación de carga del contenedor.
03. Enviar al agente de aduanas las facturas comerciales de la mercancía junto con una relación de carga del contenedor para que puedan emitir los despachos de aduanas correspondientes.
04. Enviar a los exportadores sus correspondientes DUAS, previamente comprobados.
05. Supervisar el trabajo del Departamento de Despachos (Aduanas y Buques) a su cargo, y asignar tareas.

Lista de documentos

- Factura Comercial.
- Relación de Embarque.
- Solicitud de Embarque.
- Conocimiento de Embarque.
- Notificación de Embarque.
- DUAs.

Funciones bajo su responsabilidad

- Aduanas.
- Buques.

A.3.12 ADUANAS

Misión

Preparar, organizar y enviar la documentación necesaria para poder tramitar el despacho de aduana de aquella mercancía que requiera el cliente. Así mismo, documentación también incluye el realizar todas las gestiones necesarias para resolver las incidencias producidas a lo largo del transporte de la mercancía.

Atribuciones

01. Recibir las facturas comerciales de los clientes.
02. Realizar el Documento Administrativo Único (DUA).
03. Presentar ante la aduana los DUAs de exportación o importación, mediante EDI o personalmente en aquellos casos que se precise.
04. Tramitar el EUR-1 de aquella mercancía que lo requiera.
05. Recibir la comunicación de Admisión de la Declaración y sigue las instrucciones que la aduana le exige.
06. Es responsable de mantener correctamente la documentación necesaria que debe ser archivada.
07. Asegurarse que el cliente envía toda la documentación de Mercancía Peligrosa correcta.
08. Enviar a la Consignataria aquella documentación para poder tramitar los permisos necesarios para el transporte marítimo de mercancía peligrosa.
09. Asignar la mercancía peligrosa a un contenedor específico.

Lista de documentos

- Facturas comerciales de los clientes.
- Copia del Conocimiento de Embarque (importación).
- Ejemplares del DUA.
- Admítases.
- Documentos pertinentes.
- Archivo del TARIC.
- Instrucciones de Seguridad, Declaración de Mercancía Peligrosa, Certificado de Arrumazón, Hoja de Presentación y la Solicitud de Embarque de Mercancía peligrosa.

A.3.13 BUQUES

Misión

Es el responsable de atender todas las necesidades de los buques y el despacho de los mismos ante la administración y comandancia.

Realiza los trámites necesarios para la solicitud del Permiso de Mercancía Peligrosa.

Atribuciones

01. Cumplimentar la solicitud de espacio para el embarque de mercancías peligrosas.
02. Tramitar los documentos necesarios para la solicitud de la Autorización de Admisión de MMPP.
03. Rellenar los documentos necesarios para el despacho de los buques.
04. Facilitar al capitán los documentos que debe firmar.
05. Presentar al guardia la documentación necesaria para el despacho de los buques.
06. Facilitar a la tripulación aquellas necesidades que requieran (mapas, etc.).

Lista de documentos

- Solicitud de Espacio para embarque.
- Declaración de Mercancías Peligrosas.
- Certificado de Arrumazón.
- Ficha Técnica.
- Carta de porte.
- Autorización de Admisión.
- Relación de contenedores vacíos.
- Relación de contenedores llenos.
- Manifiesto de aduana.
- Negativa de armas.
- Negativa de pasajeros.
- Lista de tripulantes.

A.3.14 JEFE DE LÍNEA

Misión

Coordina y dirige las diferentes funciones que componen el tráfico de la Línea para obtener el máximo rendimiento.

Atribuciones

01. Facilitar la información necesaria para elaborar los presupuestos.
02. Hacer un seguimiento de la producción y su relación con los presupuestos.
03. Informar a Gerencia de la evolución del mercado y de la competencia.
04. Denunciar al Director de Explotación las incidencias operativas, y acordar acciones correctoras precisas para que no vuelvan a suceder.
05. Recibir información de los clientes sobre la calidad del servicio.
06. Es el encargado de asignar equipo al cliente.
07. Hacer una previsión del equipo a cargar y notificarlo a Estibadora para que lo entregue al cliente.
08. Seleccionar e informar a Estibadora del equipo a embarcar.
09. Controlar la situación del equipo y enviar a la naviera los listados correspondientes.
10. Coordinación con Naviera.
11. Coordinación con los Comerciales.
12. Recibir las reclamaciones de los clientes e intenta solucionarlas.
13. Controlar el trabajo que se realiza en el área de tráfico.

Lista de documentos

- Presupuestos de la Línea.
- Estadísticas de producción.
- Estadísticas de clientes.
- Previsión de embarque (contenedores, frío, mercancía peligrosa, rodado, etc.).

Funciones bajo su responsabilidad

- Tráfico.
- Comercial

A.3.15 TRÁFICO

Misión

Es el responsable de tarifar correctamente el transporte que se le realiza a un cliente.

Atribuciones

01. Realiza la recepción de pedidos y/o reservas.
02. Comprueba que la documentación entregada por el cliente contiene los datos necesarios para dar de alta un albarán. En caso contrario, averigua los datos pertinentes
03. Tramitar, con los organismos correspondientes, la documentación necesaria para realizar el transporte marítimo de la mercancía.
 - Despachos de aduana y tránsitos.
 - Transporte de mercancía peligrosa.
04. Es responsable de que los datos entrados en el sistema informático sobre una partida en concreto sean los correctos.
 - Alta de albaranes.
 - Cierre de viaje.
 - Contingencias.
 - Llegada y descarga del contenedor.Y de listar toda la documentación necesaria para la carga / entrega el contenedor:
 - Justificantes de entrega.
 - Partes de producción.
05. Genera las facturas y las lista; y las entrega a contabilidad.
06. Mantiene el archivo de fotocopias de albaranes al día.
07. Facilita la información reclamado por un cliente, sobre un envío concreto.
08. Es responsable de enviar a destino la documentación necesaria para entregar ese contenedor, de acuerdo con las condiciones pactadas con el cliente.
09. Es responsable de enviar a los clientes, los despachos de aduanas, conocimientos de embarque; y guardar una copia para la delegación.

Lista de documentos

- Documentación entregada por los clientes.
- Fotocopias.
- Despachos de aduanas.
- Conocimientos de embarque de la naviera.
- Condiciones especiales de transporte de aquellos clientes que sus tarifas no se pueden entrar en el sistema informático.
- Partes de producción.

A.3.16 CENTRALITA Y RECEPCIÓN

Misión

Gestiona las llamadas entradas por centralita.

Atribuciones

01. Se ocupa de la recepción de llamadas telefónicas, las transmite a la persona correspondiente siguiendo el manual de instrucciones de la centralita.
02. Se ocupa de la selección y reparto del correo a su llegada.
03. Distribuye los fax a su llegada.
04. Se ocupa de la recepción de las visitas, de dirección, a la empresa.
05. Se encarga de las reservas para los desplazamientos del personal (medios de transporte, hotel).
06. Se encarga del mantenimiento de las oficinas.

Lista de documentos

- Lista de las extensiones telefónicas.
- Manual de instrucciones de la centralita.
- Hojas de recepción de llamadas o visitas.

A.3.17 MENSAJERÍA

Misión

Se encarga de la recogida y reparto de la documentación.

Atribuciones

01. Recogida y reparto de documentación bancaria.
02. Recogida y reparto de documentación interdepartamental.
03. Recogida y reparto de los cobros de clientes.
04. Recogida y reparto de los pagos a proveedores.
05. Entrega del correo a Recepción.

Lista de documentos

- Documentación bancaria.
- Documentación interdepartamental.
- Facturas.
- Cheques, Recibos, etc.

A.3.18 DIRECTOR COMERCIAL

Misión

Es el máximo responsable de aumentar y mantener la cartera de clientes de la empresa.

Igualar o superar el presupuesto marcado a principios de año, tanto en facturación como en TEUS movidos, para cada una de las líneas y áreas de negocio.

Atribuciones

01. Definir la Política Comercial para un periodo determinado, junto con Gerencia.
 - Estudiar el mercado y las empresas de la competencia cada periodo.
 - Comunicar a todos los Directores la Política Comercial para dicho periodo.
 - Informar a los comerciales acerca de los nuevos productos y de la política a seguir a principios de año en lo relativo a la subida de las tarifas.
02. Seguimiento periódico de todos los clientes de las delegaciones.
 - Atender personalmente a aquellos clientes estratégicos de cualquier delegación.

03. Gestionar en última instancia aquellos clientes considerados morosos.
 - Otorgar la conformidad para denunciarlos ante la Junta Arbitral. Presentarse a las vistas orales de la Junta Arbitral.
 - Realizar un seguimiento del trabajo de cada comercial. Asesorarlos en aquellos temas que lo requieran, y marcarles objetivos.
04. Comunicar a gerencia.
 - Acerca de la evolución del mercado, la cartera de clientes.
 - Facilitarle aquella información necesaria para elaborar los presupuestos.
05. Denunciar a Gerencia y aquellos departamentos correspondientes de las incidencias operativas producidas, y acordar acciones correctoras precisas para que no vuelvan a suceder.
06. Realiza acciones para mantener/satisfacer a los clientes.
07. Enviar cada cierto tiempo a los clientes encuestas acerca de la calidad del servicio ofrecido.
08. Evaluar los resultados de dicha encuesta.
09. Definir y contratar acciones publicitarias y regalos de empresa.
10. Relación con otras empresas del Grupo a nivel comercial.

Lista de documentos

- Ofertas comerciales a los clientes.
- Tarifas de proveedores.
- Visitas realizadas por comercial, en una semana.
- Estadísticas comparativas de clientes.
- Presupuestos.
- Carta de presentación de un cliente ante la Junta Arbitral.
- Listados resúmenes comparativos por líneas, facturación, etc.

Funciones bajo su responsabilidad

- Comercial.

A.3.19 COMERCIAL

Misión

Los comerciales son los responsables de captar y mantener los clientes.

Atribuciones

01. Captar nuevos clientes.

- Realizar visitas comerciales con el fin de captar nuevos clientes.
- Elaborar oferta comercial para cada uno de los clientes potenciales.
- Pactar condiciones de pago con el cliente potencial.

02. Mantenimiento y gestión de la cartera de clientes.

- Negociar las subidas anuales del precio.
- Información personal / mailings de los nuevos productos que ofrece.
- Resolver cualquier posible incidencia que se hubiera podido ocasionar, entre la empresa y el cliente. Solucionar en la medida de lo posible cualquier problema que pudiera surgir, (gestionar las averías producidas en la mercancía, etc.).
- Visitas de mantenimiento.
- Gestión de fugas mensual, a partir del listado "Estadística anual de clientes".
- Controlar la asiduidad de los cobros de los clientes.

Lista de documentos

- Oferta comercial.
- Solicitud de crédito comercial.
- Estadística anual de clientes.
- Tarifas y condiciones de ventas.
- Catálogos, folletos, información del sector, etc.