



**Instituto Mixto de Ayuda Social
Desarrollo Humano**

Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales

San José, Costa Rica

Agosto 2024

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 2 de 171

Contenido

1. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	4
2. INTRODUCCIÓN	5
3. CONTRIBUCIONES DEL MANUAL	6
4. DEFINICIONES O TERMINOLOGÍA	7
5. APARTADOS DEL PERFIL DEL CARGO	11
6. INDICE OCUPACIONAL	13
NIVEL EJECUTIVO	13
NIVEL PROFESIONAL	13
NIVEL ADMINISTRATIVO	13
NIVEL SERVICIO	13
7. DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS	14
ADMINISTRADOR/A GENERAL	14
JEFATURA DE MERCADEO Y VENTAS	25
JEFATURA DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	35
JEFATURA DE LOGÍSTICA E IMPORTACIONES	46
JEFATURA DE TIENDA	56
COORDINADOR/A DE CATEGORÍA	66
COORDINADOR/A DE OPERACIÓN DE CAJAS	74
COORDINADOR/A GENERAL DE BODEGAS	83
PROFESIONAL EN COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	92
PROFESIONAL EN LOGÍSTICA E IMPORTACIONES	101
SUPERVISOR/A DE CAJAS	110
ENCARGADO/A DE BODEGA AUXILIAR	118
SUPERNUMERARIO/A	126
VENDEDOR/A	134

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 3 de 171

CAJERO/A	141
SECRETARIO/A de ADMINISTRACIÓN GENERAL	148
CONDUCTOR/A DE CAMIÓN	155
AUXILIAR DE BODEGA	163
8. CONTROL DE VERSIONES	170
9. DEROGACIONES ASOCIADAS	171
10. VIGENCIA	171

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 4 de 171

1. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Rol	Nombre y cargo
Elaboración	Karina Sanabria Ramírez, Profesional en Desarrollo Humano 3 Kimberly Alvarado Pacheco, Profesional en Desarrollo Humano 2
Revisión	Ciro Barbosa Toribio, Jefe a.i. Desarrollo Humano
Aprobación	Consejo Directivo

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 5 de 171

2. INTRODUCCIÓN

El presente Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales es el resultado de una de las fases del estudio realizado por Desarrollo Humano para implementar la estructura organizativa aprobada según acuerdos de Consejo Directivo CD-184-09, CD-200-09 y CD-200-09 de fechas 25 de mayo, 01 de junio y 15 de junio del año 2009 respectivamente, la cual fue avalada y registrada respectivamente por la Rectoría del Sector Social, según consta en los oficios DM-SS-8180-2009 y DM-619-09 del 25 de agosto del año 2009. Este refleja la organización propuesta para el Programa de Empresas Comerciales y fue aprobado mediante Acuerdos CD N°458-2010, N°474-2010, N°475-2010, N°441-11 y STAP-1809-201.

Posteriormente, por medio del Acuerdo de Consejo Directivo N° 114-03-2014, de fecha 10 de marzo de 2014 y oficio STAP-1250-2015, de fecha 25 de junio de 2015, se incorporaron, modificaron y eliminaron algunos cargos, producto de la modificación a la estructura organizacional, aprobada mediante oficio DM-411-13, de fecha 31 de julio de 2013.

Adicionalmente, se han realizado ajustes a algunos cargos por necesidad institucional, para responder a las condiciones operativas del negocio comercial de las Tiendas Libres del IMAS, con la respectiva aprobación del órgano correspondiente.

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

Lo anterior hace de él, una valiosa herramienta informativa al alcance de las diferentes personas trabajadoras de la institución que tienen bajo su responsabilidad la administración y operación del programa en referencia.

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 6 de 171

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

Es importante señalar que el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) indicó, en el oficio MIDEPLAN-DM-OF-1089-2023 del 22 de junio del 2023, que: "... debe considerarse que le corresponde al IMAS, determinar el salario de estos puestos de trabajo, siguiendo los procedimientos técnicos y legales establecidos al respecto, al regirse su relación por el derecho laboral común y no por una relación de carácter público estatutario, ni conforme los postulados que dispone la Ley Marco de Empleo Público..." En consistencia, existe un Reglamento Interno de Trabajo para Empresas Comerciales del IMAS, que fue aprobado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social el 14 de junio del 2018.

3. CONTRIBUCIONES DEL MANUAL

A continuación, se señalan algunas de las contribuciones del manual a los diferentes niveles de la administración que tienen relación con el Programa de Empresas Comerciales:

PARA LAS JEFATURAS:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 7 de 171

PARA LA PERSONA TRABAJADORA:

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

PARA LA ADMINISTRACION DEL CAPITAL HUMANO:

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

4. DEFINICIONES O TERMINOLOGÍA

Administración del Capital Humano: Forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de personas trabajadoras. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva y eficiente.

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

Carrera afín: Carrera de educación formal que capacita a la persona trabajadora para el desempeño adecuado del puesto y que definirá el equipo de Desarrollo Humano considerando entre otros los siguientes parámetros: Estructura del Plan de estudios,

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 8 de 171

objetivos de la carrera, perfil de salida del graduado, relación de la carrera con la establecida en los perfiles de cargos correspondientes y aprobada por la Gerencia General.

Cargo: Nombre interno con el que se conoce a cada uno de los puestos de la organización.

Clase: Grupo de puestos suficientemente similares con respecto a deberes, responsabilidades y autoridad, de manera que pueda utilizarse el mismo título descriptivo para designar cada puesto comprendido en esta y que exijan los mismos requisitos (académicos, experiencia, capacidad, conocimientos, eficiencia, habilidad y otros).

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

Persona trabajadora: Las personas físicas que prestan a IMAS - PROGRAMA EMPRESAS COMERCIALES, sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en forma subordinada y a cambio de una retribución o salario, sea en forma permanente o transitoria, y como consecuencia de una relación laboral o de un contrato de trabajo, verbal o escrito, expreso o tácito, individual o colectivo.

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

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

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

Experiencia laboral: Conjunto de aptitudes y conocimientos que adquiere una persona, con el ejercicio de determinado puesto de trabajo, empleo, ocupación u oficio, durante un tiempo determinado, en un puesto específico relacionado con un perfil de este manual.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSION 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 9 de 171

Cuando se trate de perfiles de puestos cuyo requisito mínimo sea de bachiller universitario, y se requiera experiencia laboral, ésta se considerará en puestos similares de naturaleza profesional, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o con su formación profesional, a partir de la obtención del grado académico mínimo de bachiller universitario.

Habilidad o competencia: Talento y aptitud que se requiere para realizar con decisión una o varias tareas o actividades que se desarrollan básicamente con el intelecto.

Manejo del idioma inglés: Se refiere a la habilidad de comprender, hablar, leer y escribir en inglés con fluidez y precisión, implica tener un buen dominio del vocabulario, la gramática y la pronunciación, así como la capacidad de comunicarse eficazmente en una variedad de situaciones y contextos, lo cual se determinará una vez realizada la prueba de conocimiento (establecida por la institución) oral y/o escrita, según corresponda, obteniendo una nota superior a 70% en una escala de 1% a 100%.

Inglés básico: Se refiere a un nivel de competencia lingüística en el que una persona puede entender y comunicarse en situaciones simples y cotidianas. Esto incluye vocabulario fundamental, estructuras gramaticales básicas y la capacidad de expresar ideas simples, lo cual se determinará una vez realizada la prueba de conocimiento oral (establecida por la institución) y obteniendo una nota superior a 70% en una escala de 1% a 100%.

Política: Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos.

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

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 10 de 171

Puesto: Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidos por una persona trabajadora durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.

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

Requisitos: Cúmulo de estudios académicos, experiencia y adiestramiento necesarios para el adecuado desempeño del trabajo. Condiciones que deben poseer los candidatos a los puestos.

Salario: Remuneración que se percibe a cambio de un servicio prestado con su trabajo.

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

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

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

Valoración: Proceso mediante el cual se asignan las remuneraciones a las clases de puestos, tomando en consideración el estudio de los factores de clasificación, los índices de costo de vida, encuestas de salarios y otros elementos de juicio de uso condicionado.

Valores: Son principios que permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 11 de 171

5. APARTADOS DEL PERFIL DEL CARGO

Información General del Cargo: Se refiere a la ubicación donde se encuentra el cargo y el nombre del cargo que ocupa la jefatura inmediata.

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

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

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

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

Responsabilidad por actividades: Obligación de una persona trabajadora de cumplir con la responsabilidad asignada y responder por sus acciones.

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

Supervisión Recibida: Valora la responsabilidad que conlleva la función en cuanto a la supervisión que recibe la persona ocupante del cargo, la cual puede ser con poca dependencia en la toma de decisiones, o bien de manera directa. De igual manera se

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 12 de 171

hace referencia a la forma en que es comprobada la eficiente y oportuna intervención de la persona trabajadora, o bien por los resultados obtenidos.

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

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

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

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

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 13 de 171

6. INDICE OCUPACIONAL

NIVEL EJECUTIVO

Administrador/a General
 Jefatura de Mercadeo y Ventas
 Jefatura de Coordinación Administrativa
 Jefatura de Logística e Importaciones
 Jefatura de Tienda

NIVEL PROFESIONAL

Coordinador/a de Categoría
 Coordinador/a de Operación de Cajas
 Coordinador/a General de Bodegas
 Profesional en Coordinación Administrativa
 Profesional en Logística e Importaciones

NIVEL ADMINISTRATIVO

Supervisor/a de cajas
 Encargado/a de Bodega Auxiliar
 Supernumerario/a
 Vendedor/a
 Cajero/a
 Secretario/a de Administración General

NIVEL SERVICIO

Conductor/a de camión
 Auxiliar de bodega

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 14 de 171

7. DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS

ADMINISTRADOR/A GENERAL

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicación: Departamento de Empresas Comerciales
Jefatura Inmediata: Director/a de Gestión de Recursos

II. **OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

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

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Formular el plan de negocios plurianual para la actividad comercial de Empresas Comerciales del IMAS, en coordinación con las unidades de: Mercadeo y Ventas, Logística e importaciones y Coordinación Administrativa, sometiéndolo a conocimiento y aprobación de la Dirección de Gestión de Recursos, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos propuestos para tal fin.
2. Dirigir, controlar y evaluar la elaboración, aprobación e implementación de los manuales de procedimientos y los reglamentos necesarios para la operación de la actividad comercial, esto en coordinación con las unidades de Mercadeo y Ventas,

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 15 de 171

Logística e Importaciones y Coordinación Administrativa, de conformidad con la normativa vigente.

3. Dirigir, controlar y evaluar la gestión de Mercadeo y Ventas, Logística e Importaciones y Coordinación Administrativa, garantizando la mayor eficacia y eficiencia del servicio que se presta.
4. Diseñar, implementar, ejecutar y dar seguimiento de los mecanismos de control oportunos y necesarios.
5. Coordinar la elaboración del presupuesto de Empresas Comerciales en función del plan operativo anual del Programa, siguiendo las políticas y estrategias definidas por las unidades técnicas o instancias superiores correspondientes.
6. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos, metas, planes y controles fijados para Empresas Comerciales y analizar los estados financieros y otros documentos que surjan de las labores que se realizan.
7. Preparar y presentar los informes de las labores de Empresas Comerciales a la Dirección de Gestión de Recursos, quien a su vez los presentará para el conocimiento del Consejo Directivo.
8. Coordinar con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, todo lo relacionado con las acciones de operación de las Tiendas Libres del IMAS y en general, del área a su cargo.
9. Definir en coordinación con las unidades de Logística e Importaciones y Mercadeo y Ventas los requerimientos de productos para la venta.
10. Convocar y/o asistir a reuniones con superiores y personal a cargo, con el propósito de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, evaluar programas, proponer cambios, así como resolver los problemas que se le presenten en el desarrollo de sus labores.
11. Velar por el cumplimiento de las regulaciones y normativa vigente relacionadas con la ejecución y administración de las Empresas Comerciales.
12. Velar porque el personal a su cargo cuente con las herramientas y conocimientos necesarios para realizar sus labores.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 16 de 171

13. Vigilar en forma conjunta con su personal a cargo, que los controles internos sean ágiles, efectivos y que cumplan con los requerimientos establecidos.
14. Coordinar en conjunto con las unidades organizativas correspondientes, planes concretos y acciones oportunas dirigidas a la buena administración de las Libres del IMAS, a la implementación de mejores prácticas de industria y al mejoramiento continuo de la gestión, el servicio a la clientela y a la maximización en la generación de utilidades del negocio.
15. Girar las instrucciones pertinentes tanto de carácter general como específico, con el propósito de fijar los mecanismos para maximizar la rentabilidad, calidad y los servicios de la actividad comercial.
16. Llevar los controles e informar a las dependencias relacionadas, de las liquidaciones periódicas del presupuesto destinado a la actividad comercial, velando por el fiel cumplimiento de las normas y directrices vigentes al respecto.
17. Supervisar y evaluar las labores relativas a la valoración de los riesgos actuales y potenciales del negocio, con la finalidad de que las autoridades superiores del IMAS se mantengan al tanto sobre el más mínimo riesgo, a fin de tomar las medidas correctivas a tiempo.
18. Coordinar y controlar que los proveedores de mercadería y las empresas que prestan servicios, los realicen de conformidad con la normativa e interés institucional.
19. Coordinar las acciones correspondientes con la persona jurídica que administra, o es propietaria, de la infraestructura donde se encuentren o vayan a encontrarse ubicadas las diferentes Tiendas Libres del IMAS.
20. Verificar que los proyectos y las actividades planeadas sean: consistentes, viables, rentables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
21. Verificar la consistencia, viabilidad y conveniencia del plan anual de las unidades de Mercadeo y Ventas, Logística e Importaciones y Coordinación Administrativa, en función de la actividad comercial.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 17 de 171

22. Definir parámetros o indicadores generales que permitan medir o valorar la ejecución operativa y financiera de la actividad comercial, así como establecer e implementar los mecanismos de coordinación con la Auditoría Interna institucional, para lograr el cumplimiento de los resultados esperados.
23. Evaluar en coordinación con Tecnologías de Información institucional los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas.
24. Aprobar los ajustes que se realicen al inventario físico, o instruir su aprobación a la Jefatura de Logística e Importaciones o Coordinación Administrativa, según corresponda.
25. Verificar la eficacia de los procedimientos establecidos referentes a control interno en lo atinente a procedimientos de compra, venta y manejo de inventarios.
26. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con el personal a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Desarrollo Humano cuando corresponda.
27. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
28. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la institución decida.
29. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa vigente, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que se presta.
30. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 18 de 171

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

La persona ocupante del cargo de Administrador/a General realiza su accionar en forma proactiva y participativa. Responde por el accionar del equipo y por el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

2. Condiciones de Trabajo:

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

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

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 19 de 171

2. Supervisión ejercida:

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

3. Supervisión recibida:

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

4. Relaciones de trabajo:

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

5. Por equipo y materiales:

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

6. Por errores:

Los errores que puedan cometerse en el ejercicio del cargo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, pueden afectar el normal desarrollo del trabajo y el

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 20 de 171

funcionamiento exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado, conocimiento y profesionalismo.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

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

Cinco años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o bien con su formación profesional.

Cuatro años de experiencia en labores de jefatura.

Manejo del idioma inglés (oral y escrito).

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 21 de 171

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

VII. **CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES**

- Conocimiento de normativa laboral, mercantil y fiscal/aduanal.

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Compromiso

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

Comportamientos asociados (Nivel A)
Se identifica y asume como propios los objetivos del IMAS y los aplica en la toma de decisiones.
Supervisa y controla que las personas trabajadoras guíen su accionar de acuerdo a los objetivos de la institución.
Toma decisiones y promueve acciones para el logro de los objetivos.
Diseña e implementa, mecanismos de control y seguimiento en el cumplimiento de los objetivos.

Habilidad analítica

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos. Incluye la habilidad para analizar, organizar y presentar datos para establecer conexiones relevantes. Se relaciona con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que una

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 22 de 171

persona trabajadora organiza cognitivamente el trabajo. (Vinculada con el siguiente valor institucional: “Responsabilidad” y “Honestidad”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Comprende los procesos de trabajo institucionales y emplea un enfoque integral en el análisis de información.
Realiza procedimientos de recopilación y revisa la información de su área de trabajo, para detectar problemas y transformarlos en oportunidades de mejora para la institución.
Utiliza una visión de conjunto e integral para presentación de la información institucional a otras personas de la institución o fuera de ella.
Brinda análisis que contribuyen a potenciar los resultados al máximo y superar los objetivos establecidos.

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 23 de 171

Comportamientos asociados (Nivel A)
Está comprometido/a con la honestidad y responsabilidad en todas las actividades que realiza y controla que el personal de su lugar de trabajo mantenga este compromiso
Es directo/a en señalar a las personas cuando están realizando algo que se aparta de la normativa institucional
Mantiene y promueve relaciones de equidad y respeto con todas las personas en su trabajo
Es coherente entre lo que dice y hace respecto al cumplimiento de políticas y normativa de la institución y busca alternativas sin salirse de las normas institucionales establecidas

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Establece claramente objetivos y acciones en la dirección necesaria para el logro de los objetivos del área de trabajo
Promueve acciones y actividades para la motivación a colaboradores e inspira confianza y ejemplo
Se comunica en forma eficaz y eficiente con las personas, compartiendo amplia información para que se logren los objetivos del área de trabajo
Promueve y se preocupa por el desarrollo de las personas del área de trabajo brindando información y promoviendo la participación en actividades que pueden colaborar en el crecimiento personal y laboral

IX. ORGANIZACIÓN

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 24 de 171

- Titular del cargo: Administrador/a General
- Jefatura inmediata: Director/a de Gestión de Recursos
- Superior de la Jefatura Inmediata: Gerente/a General
- Personal a cargo: Jefatura de Mercadeo y Ventas, Jefatura de Coordinación Administrativa, Jefatura de Logística e Importaciones y Secretario/a de Administración General.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 25 de 171

JEFATURA DE MERCADEO Y VENTAS

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Mercadeo y Ventas

Jefatura inmediata: Administrador/a General

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

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

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar, dar seguimiento, evaluar y proponer modificaciones al Plan Comercial Anual de Empresas Comerciales, para lo cual debe considerar los aspectos contenidos en el plan de negocios plurianual de Empresas Comerciales y sometiéndolo a conocimiento y aprobación de las personas en los cargos de Administrador/a General y Director/a de Gestor de Recursos.
2. Establecer las metas de ventas anuales, así como los márgenes de utilidad: precio y costo, en coordinación con las jefaturas de Logística e Importaciones y Coordinación Administrativa, Jefaturas de Tienda y Coordinadores/as de Categoría.
3. Coordinar y supervisar las actividades comerciales del negocio, mediante la consolidación de los planes promociones generales, la integración y seguimiento de la operación en todas las Tiendas Libres del IMAS.
4. Coordinar, diseñar e implementar estrategias publicitarias y de comunicación orientadas a aumentar las ventas del negocio.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 26 de 171

5. Elaborar estudios especiales de rentabilidad, competitividad, posicionamiento y rotación para los productos de las categorías con las que se opera.
6. Construir pronósticos de mercado para impulsar un crecimiento potencial de las ventas.
7. Diseñar instrumentos de trabajo para analizar el comportamiento del mercado y coadyuvar en la elaboración de estrategias para la venta.
8. Velar y procurar que el servicio de ventas se cumpla a cabalidad y a satisfacción de la clientela, tomando las medidas y acciones necesarias para impulsar la mayor calidad posible en el servicio al cliente que se brindan en las Tiendas Libres del IMAS.
9. Dirigir, controlar y evaluar la formulación de los presupuestos anuales de ventas, compras, gastos, promoción de ventas, en coordinación con las Unidades respectivas.
10. Programar, organizar y coordinar las labores y actividades a desarrollar, en conjunto con las Jefaturas de Tienda y las personas que ocupan el cargo de Coordinadores/as de Categoría, a fin de que éstos cumplan con los objetivos que les han sido asignados.
11. Planear, dirigir y controlar, en coordinación con la Jefatura de Logística e Importaciones las actividades de esta unidad.
12. Supervisar y desarrollar investigaciones de mercado, siguiendo directrices establecidas por Empresas Comerciales, con el fin de conocer el posicionamiento de las Tiendas Libres del IMAS y los productos que ahí se ofrecen, en relación con las tendencias, actitudes y comportamiento del mercado.
13. Coordinar, controlar y realizar informes de los resultados mensuales y cualquier otro informe requerido por la persona que ocupa el cargo de Administrador/a General, en coordinación con las unidades involucradas para tal fin.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 27 de 171

14. Mantener un contacto continuo con los proveedores y coordinar la exploración de nuevos productos, canales de abastecimiento y relaciones con proveedores de mercancías y generación de alianzas que contribuyan al impulso de la actividad comercial de Empresas Comerciales.
15. Planear, dirigir controlar y evaluar el desempeño de la gestión de ventas, así como realizar recomendaciones sobre el proceso de compras en coordinación con la unidad respectiva.
16. Coordinar con las personas que ocupan el cargo de Coordinadores/as de Categoría, el diseño e implementación de los programas promocionales y la publicidad del negocio.
17. Coordinar para que haya una óptima exhibición de los productos en las Tiendas Libres del IMAS, así como para el establecimiento de portafolio de productos ideales.
18. Coordinar y evaluar el desempeño de los servicios de soporte informático y gestionar los ajustes que resulten necesarios.
19. Programar charlas, seminarios y otras reuniones, que tiendan a mejorar el conocimiento de los productos y el servicio a la clientela de la fuerza de ventas.
20. Establecer los procedimientos y controles sobre los productos promocionales.
21. Realizar recomendaciones sobre el proceso de compras.
22. Supervisar el proceso de definición de la distribución de los productos en los muebles de exhibición.
23. Desarrollar con las personas que ocupan el cargo de Coordinadores/as de Categoría, las actividades de comunicación y publicidad, relacionadas con nuevos productos e introducción de éstos, a fin de dar a conocer al mercado meta.
24. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, rentables,

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 28 de 171

convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 29 de 171

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

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

2. Condiciones de Trabajo:

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

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 30 de 171

2. Supervisión ejercida:

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

3. Supervisión recibida:

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

4. Relaciones de trabajo:

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

5. Por equipo y materiales:

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

6. Errores:

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 31 de 171

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

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

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

Tres años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o bien con su formación profesional.

Dos años de experiencia en labores de jefatura.

Manejo del idioma inglés (oral y escrito).

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 32 de 171

VII. **CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES**

- Conocimientos en mercadeo electrónico, redes sociales, publicidad y ventas.

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Compromiso

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

Comportamientos asociados (Nivel A)
Se identifica y asume como propios los objetivos del IMAS y los aplica en la toma de decisiones.
Supervisa y controla que las personas trabajadoras guíen su accionar de acuerdo a los objetivos de la institución.
Toma decisiones y promueve acciones para el logro de los objetivos.
Diseña e implementa, mecanismos de control y seguimiento en el cumplimiento de los objetivos

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Responsabilidad”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Propone ideas y actividades que pretender resolver de forma adelantada limitaciones para implementar los planes institucionales

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 33 de 171

Propone a su equipo de trabajo diversos modos de acción para resolver situaciones laborales, dentro del marco legal institucional
Investiga y propone ideas innovadoras para crear oportunidades de mejora que resuelvan situaciones laborales
Los problemas y obstáculos los ve como una oportunidad de innovación y elabora diferentes alternativas para su rápida solución

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Está comprometido/a con la honestidad y responsabilidad en todas las actividades que realiza y controla que el personal de su lugar de trabajo mantenga este compromiso
Es directo/a en señalar a las personas cuando están realizando algo que se aparta de la normativa institucional
Mantiene y promueve relaciones de equidad y respeto con todas las personas en su trabajo
Es coherente entre lo que dice y hace respecto al cumplimiento de políticas y normativa de la institución y busca alternativas sin salirse de las normas institucionales establecidas

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 34 de 171

Comportamientos asociados (Nivel A)
Establece claramente objetivos y acciones en la dirección necesaria para el logro de los objetivos del área de trabajo
Promueve acciones y actividades para la motivación a colaboradores e inspira confianza y ejemplo
Se comunica en forma eficaz y eficiente con las personas, compartiendo amplia información para que se logren los objetivos del área de trabajo
Promueve y se preocupa por el desarrollo de las personas del área de trabajo brindando información y promoviendo la participación en actividades que pueden colaborar en el crecimiento personal y laboral

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Jefatura de Mercadeo y Ventas
- Jefatura inmediata: Administrador/a General
- Superior de la Jefatura Inmediata: Director/a de Gestión de Recursos
- Personal a cargo: Jefatura de Tienda y Coordinador/a de Categoría.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 35 de 171

JEFATURA DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Coordinación Administrativa

Jefatura inmediata: Administrador/a General

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

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

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Analizar la información financiera y brindar los informes financieros y los reportes que sirvan de base para la planeación y control de la ejecución de las actividades comerciales; así como suministrar información sobre el estatus financiero, y el resultado de las operaciones de Empresas Comerciales.
2. Consolidar los registros de toda la información financiera de la operación de las Tiendas Libres del IMAS.
3. Llevar el monitoreo actualizado del control de ingresos y gastos.
4. Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros de la operación comercial.
5. Diseñar estudios financieros que potencien la toma de decisiones de la Dirección Superior.
6. Realizar las previsiones mensuales de los presupuestos anuales de ingresos, costos y gastos.
7. Planear, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el presupuesto de la operación, su modificación-variación y ejecución, según corresponda.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 36 de 171

8. Velar por la correcta ejecución de los recursos financieros - presupuestarios.
9. Constituirse en contraparte institucional de los convenios, contratos y demás servicios que se requieran, en lo relacionado con aspectos financieros.
10. Coordinar la administración de los fondos de caja chica y velar por su adecuado uso.
11. Elaborar los instrumentos para la recopilación y captación de la información necesaria para la formulación de los presupuestos ordinarios y extraordinarios; así como analizarla e integrarla en documentos formulados, para la respectiva aprobación.
12. Articular y verificar informes sobre ejecución, liquidaciones y compromisos presupuestarios para lograr su oportuna presentación ante las instancias que lo requieran.
13. Coordinar y supervisar las acciones de cobro a terceros, incluidos los que correspondan a las ventas a través de tarjetas u otros medios electrónicos de pago.
14. Coordinar el pago de las mercancías que se adquieran para la venta, así como para otros bienes y servicios que demanda la actividad comercial.
15. Controlar el comportamiento de la ejecución de ventas, costos, gastos y márgenes reales versus lo planeado mensualmente, así como realizar el análisis de variaciones, evaluar los principales cambios y recomendar ajustes para los mismos.
16. Organizar, coordinar, supervisar el registro contable, así como el control periódico de los ingresos y egresos de Empresas Comerciales, con el propósito de mantener la información actualizada y confiable que sirva de base para la ejecución de informes propios de la actividad.
17. Elaborar los informes de resultados mensuales, destacando los aspectos relevantes de la gestión comercial y financiera de las Tiendas Libres del IMAS.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 37 de 171

18. Preparar, analizar, interpretar y firmar los Estados Financieros, así como otros informes periódicos conforme a los requerimientos de las autoridades superiores, para que se tomen las decisiones pertinentes.
19. Revisar las órdenes de solicitud de pago y sus documentos de respaldo de pago para proceder a hacerlas efectivas a los proveedores.
20. Coordinar y supervisar la preparación de cuadros, informes y otros documentos contables.
21. Analizar, establecer y velar por el cumplimiento de métodos, reglamentos y procedimientos vigentes en la Institución; así como por el cumplimiento de los principios contables, técnicas presupuestarias y financieras para garantizar la veracidad de las operaciones contables financieras.
22. Determinar y analizar necesidades de controles, registros, procesamiento de información y otros, a fin de darles solución y/o proponer cambios a su superior.
23. Validar reportes y documentos que respalden la venta de mercancías, entradas de fondos, pagos por compra de mercancías que demande la actividad.
24. Verificar la consistencia y exactitud de los registros sistematizados por ventas, compras, bienes y servicios, efectivo, valores, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, activos fijos, depreciación, dividendos o cualquier otra transacción que afecte financieramente la actividad.
25. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, rentables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial, según corresponda.
26. Controlar los inventarios de activos y sus movimientos.
27. Monitorear la situación de los inventarios de mercadería para la venta.
28. Supervisar la gestión de cobro en las Tiendas Libres del IMAS, en las cajas o por medio de otros dispositivos.
29. Supervisar los depósitos de lo recaudado en las Tiendas Libres del IMAS.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 38 de 171

30. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
31. Ejercer las acciones de control interno pertinentes para la adecuada operación de las cajas de las Tiendas Libres del IMAS y la gestión del traslado y depósito bancario producto de las ventas.
32. Revisar periódicamente y mantener actualizados los procedimientos operativos y de control interno de Empresas Comerciales, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
33. Evaluar los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas automatizados, que ayuden a garantizar el control de la gestión de empresas comerciales.
34. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con el personal a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con la persona que ocupa el cargo de Administrador/a General cuando corresponda.
35. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos, a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
36. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
37. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
38. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 39 de 171

Su labor es de apoyo a la persona que ocupa el cargo de Administrador/a General. Su función le exige ser capaz de articular los esfuerzos y procesos que se llevan a cabo en Empresas Comerciales.

2. Condiciones de Trabajo:

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

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

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

2. Supervisión ejercida:

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 40 de 171

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

3. Supervisión recibida:

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

4. Relaciones de trabajo:

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

5. Por equipo y materiales:

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

6. Por Errores:

Los errores cometidos en la realización de su trabajo, derivados de acciones y comportamientos equívocos, afectan el normal desarrollo del trabajo, el funcionamiento

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 41 de 171

exitoso del accionar de Empresas Comerciales, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

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

Tres años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o bien con su formación profesional.

Dos años de experiencia en labores de jefatura.

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 42 de 171

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio de Contadores Privados o al Colegio de Contadores Públicos.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimientos en el sistema contable de uso en la institución.
- Conocimientos en control de inventarios y presupuesto.
- Conocimiento de normativa laboral, contable, comercial, fiscal y tributaria.

VIII. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Compromiso

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

Comportamientos asociados (Nivel A)
Se identifica y asume como propios los objetivos del IMAS y los aplica en la toma de decisiones.
Supervisa y controla que las personas trabajadoras guíen su accionar de acuerdo a los objetivos de la institución.
Toma decisiones y promueve acciones para el logro de los objetivos.
Diseña e implementa, mecanismos de control y seguimiento en el cumplimiento de los objetivos

Habilidad analítica

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 43 de 171

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos. Incluye la habilidad para analizar, organizar y presentar datos para establecer conexiones relevantes. Se relaciona con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que una persona trabajadora organiza cognitivamente el trabajo. (Vinculada con el siguiente valor institucional: “Responsabilidad” y “Honestidad”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Comprende los procesos de trabajo institucionales y emplea un enfoque integral en el análisis de información
Realiza procedimientos de recopilación y revisa la información de su área de trabajo, para detectar problemas y transformarlos en oportunidades de mejora para la institución
Utiliza una visión de conjunto e integral para presentación de la información institucional a otras personas de la institución o fuera de ella
Brinda análisis que contribuyen a potenciar los resultados al máximo y superar los objetivos establecidos

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 44 de 171

Comportamientos asociados (Nivel A)
Está comprometido/a con la honestidad y responsabilidad en todas las actividades que realiza y controla que el personal de su lugar de trabajo mantenga este compromiso
Es directo/a en señalar a las personas cuando están realizando algo que se aparta de la normativa institucional
Mantiene y promueve relaciones de equidad y respeto con todas las personas en su trabajo
Es coherente entre lo que dice y hace respecto al cumplimiento de políticas y normativa de la institución y busca alternativas sin salirse de las normas institucionales establecidas

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 45 de 171

Comportamientos asociados (Nivel A)
Establece claramente objetivos y acciones en la dirección necesaria para el logro de los objetivos del área de trabajo
Promueve acciones y actividades para la motivación a colaboradores e inspira confianza y ejemplo
Se comunica en forma eficaz y eficiente con las personas, compartiendo amplia información para que se logren los objetivos del área de trabajo
Promueve y se preocupa por el desarrollo de las personas del área de trabajo brindando información y promoviendo la participación en actividades que pueden colaborar en el crecimiento personal y laboral

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Jefatura de Coordinación Administrativa
- Jefatura inmediata: Administrador/a General
- Superior de la Jefatura Inmediata: Director/a de Gestión de Recursos
- Personal a cargo: Coordinador/a de operación de cajas, Profesional en Coordinación Administrativa, Supervisor/a de cajas, Cajero/a, Supernumerario en el rol de cajas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 46 de 171

JEFATURA DE LOGÍSTICA E IMPORTACIONES

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Logística e Importaciones

Jefatura inmediata: Administrador/a General

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

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

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Elaborar, dar seguimiento, evaluar y proponer modificaciones al Plan de Compras de Empresas Comerciales, para lo cual debe considerar los aspectos contenidos en el plan de negocios plurianual de Empresas Comerciales, el plan comercial anual, la proyección de ventas, el presupuesto operativo, los requerimientos de bienes y servicios para el programa y sometiéndolo a conocimiento y aprobación de las personas en los cargos de Administrador/a General y Director/a de Gestión de Recursos.
2. Verificar la consistencia de las órdenes de pedidos de mercadería con el ingreso de éstas emitiendo los informes correspondientes.
3. Garantizar el óptimo funcionamiento de la cadena de abastecimiento de mercancía y su disposición en la bodega principal y auxiliares.
4. Monitorear el inventario de la operación comercial a efectos de realizar la debida previsión de las compras.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 47 de 171

5. Supervisar y coordinar los convenios, contratos y demás servicios que se brindan a través de “outsourcing”, en lo relacionado con aspectos logísticos.
6. Coordina las actividades de programación de entradas de mercaderías en la bodega principal y auxiliares.
7. Supervisar que las órdenes de pedidos cumplan con los requerimientos establecidos.
8. Determinar el modelo para el cálculo del lote económico de cada producto.
9. Elaborar los procedimientos requeridos de acuerdo con la normativa vigente.
10. Aprobar el documento con las especificaciones requeridas para la adquisición de mercaderías para el abastecimiento de las Tiendas Libres del IMAS y enviarlo a la Proveeduría para la confección de la orden de compra respectiva.
11. Solicitar y recibir cotizaciones de productos a los proveedores.
12. Elaborar reporte sugerido de lote de mercadería a pedir, tomando en cuenta el criterio de las áreas correspondientes.
13. Corroborar la información contenida en las órdenes de compra contra la información de las actas enviadas.
14. Supervisar que la mercadería ingrese a la Bodega en óptimas condiciones de calidad y cantidad y recibir del encargado de la Bodega el reporte de entrada de mercadería y verificar que la mercadería ingresada cumpla con lo estipulado en la orden de compra.
15. Verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de los diferentes proveedores para el abastecimiento de mercadería a las Tiendas Libres del IMAS.
16. Coordinar con los agentes de aduanas los trámites de importación y desalmacenaje de mercadería.
17. Revisar y verificar el envío de la documentación necesaria para las importaciones y desalmacenaje de mercadería a la agencia aduanal.
18. Coordinar con las instancias correspondientes la llegada de la mercadería, a fin de corroborar que la misma ingrese en óptimas condiciones de cantidad y calidad.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 48 de 171

19. Coordinar el proceso de destrucción de mercadería no apta para la venta.
20. Coordinar lo referente a mantenimiento de edificios, Tiendas Libres del IMAS, vehículos, servicios de seguridad y limpieza de las instalaciones.
21. Participar en la definición de los requerimientos de productos para la venta.
22. Mantener actualizada la lista de proveedores mediante la revisión periódica de ésta, a fin de contar con la información requerida cuando sea necesario.
23. Gestionar recursos y negociar con proveedores: plazos de entrega, condiciones de pago y otros.
24. Llevar el control, vigencia y cobertura de las pólizas que cubren la mercadería en tránsito, a fin de sugerir los ajustes mensuales necesarios y proteger a la Administración de posibles riesgos por pérdida y/o daño de esta.
25. Verificar que las actividades planeadas sean consistentes, viables, convenientes y ajustadas a la normativa aplicable a la actividad comercial.
26. Colaborar en el diseño e implementación del sistema de seguimiento, control y evaluación de la actividad comercial.
27. Elaborar, revisar y mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente, así como evaluar resultados y detectar problemas, brindando las recomendaciones necesarias para subsanar las debilidades encontradas.
28. Evaluar los sistemas automatizados existentes y proponer el desarrollo de nuevos sistemas, que ayuden a garantizar el control de la gestión de empresas comerciales.
29. Atender consultas de los superiores en referencia a las existencias de mercadería, así como preparar informes y reportes estadísticos de las líneas adquiridas, para la Compra de Mercadería para la Venta.
30. Proponer y coordinar con las unidades respectivas el plan de toma física de inventarios a, a fin de obtener en el menor tiempo posible información eficiente y eficaz, así como cualquier otra revisión a la mercadería que sea adquirida, a fin de verificar la exactitud de esta.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 49 de 171

31. Supervisar el costeo de mercancías en coordinación con la Unidad de Mercadeo y Ventas conforme su ingreso.
32. Coordinar la realización del examen previo de la mercadería en el almacén fiscal en coordinación con el agente aduanal, así como la revisión física de la mercadería cuando es requerido por la aduana.
33. Participar en las evaluaciones de los sistemas de control a fin de que se cumplan con las normas que rigen la actividad.
34. Suministrar la información necesaria para el adecuado registro de las compras, así como otros gastos relacionados con las compras de mercadería.
35. Colaborar en la verificación del cumplimiento de los procedimientos referentes a control interno en lo atinente a procedimientos de compras, ventas y manejo de inventarios.
36. Ejercer las acciones de control interno pertinentes para la adecuada operación de las bodegas y el abastecimiento de las Tiendas Libres del IMAS.
37. Determinar y asesorar en los procesos óptimos de abastecimiento de mercancía para la venta en sus diferentes modalidades.
38. Supervisar la actividad de la bodega general y de las bodegas auxiliares
39. Supervisar las tareas de transporte de mercancías hasta la bodega general y de ahí a las bodegas secundarias y a los puntos de venta
40. Monitorear el nivel de cumplimiento de parte de los proveedores, en su abastecimiento de mercancías.
41. Supervisar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia, estudios de mercado, especificaciones técnicas y demás requerimientos necesarios para los procesos de contratación de bienes y servicios, así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
42. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con el personal a su cargo, de conformidad con las directrices, normas y procedimientos

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 50 de 171

establecidos al respecto, en coordinación con Desarrollo Humano cuando corresponda.

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

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

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

2. Condiciones de Trabajo:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 51 de 171

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

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

2. **Supervisión ejercida:**

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

3. **Supervisión recibida:**

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

4. **Relaciones de trabajo:**

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 52 de 171

5. Por equipo y materiales:

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

6. Por Errores:

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

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. **REQUISITOS**

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

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

Tres años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o bien con su formación profesional.

Dos años de experiencia en labores de jefatura.

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 53 de 171

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

VII. **CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES**

- Conocimientos en control de inventarios y presupuesto.
- Conocimiento de normativa laboral, comercial, fiscal y tributaria.
- Conocimiento en materia de operación aduanera y logística.
- Manejo del idioma de inglés (oral y escrito).

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Compromiso

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

Comportamientos asociados (Nivel A)
Se identifica y asume como propios los objetivos del IMAS y los aplica en la toma de decisiones.
Supervisa y controla que las personas trabajadoras guíen su accionar de acuerdo a los objetivos de la institución.
Toma decisiones y promueve acciones para el logro de los objetivos.
Diseña e implementa, mecanismos de control y seguimiento en el cumplimiento de los objetivos

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 54 de 171

Habilidad analítica

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos. Incluye la habilidad para analizar, organizar y presentar datos para establecer conexiones relevantes. Se relaciona con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que una persona trabajadora organiza cognitivamente el trabajo. (Vinculada con el siguiente valor institucional: “Responsabilidad” y “Honestidad”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Comprende los procesos de trabajo institucionales y emplea un enfoque integral en el análisis de información
Realiza procedimientos de recopilación y revisa la información de su área de trabajo, para detectar problemas y transformarlos en oportunidades de mejora para la institución
Utiliza una visión de conjunto e integral para presentación de la información institucional a otras personas de la institución o fuera de ella
Brinda análisis que contribuyen a potenciar los resultados al máximo y superar los objetivos establecidos

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Está comprometido/a con la honestidad y responsabilidad en todas las actividades que realiza y controla que el personal de su lugar de trabajo mantenga este compromiso

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 55 de 171

Es directo/a en señalar a las personas cuando están realizando algo que se aparta de la normativa institucional
Mantiene y promueve relaciones de equidad y respeto con todas las personas en su trabajo
Es coherente entre lo que dice y hace respecto al cumplimiento de políticas y normativa de la institución y busca alternativas sin salirse de las normas institucionales establecidas

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Establece claramente objetivos y acciones en la dirección necesaria para el logro de los objetivos del área de trabajo
Promueve acciones y actividades para la motivación a colaboradores e inspira confianza y ejemplo
Se comunica en forma eficaz y eficiente con las personas, compartiendo amplia información para que se logren los objetivos del área de trabajo
Promueve y se preocupa por el desarrollo de las personas del área de trabajo brindando información y promoviendo la participación en actividades que pueden colaborar en el crecimiento personal y laboral

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Jefatura de Logística e Importaciones
- Jefatura inmediata: Administrador/a General
- Superior de la Jefatura Inmediata: Director/a de Gestión de Recursos

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 56 de 171

- Personal a cargo: Coordinador/a General de Bodegas, Profesional en Logística e Importaciones, Encargado/a de Bodega Auxiliar, Auxiliar de Bodega, Conductor/a de Camión.

JEFATURA DE TIENDA

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Mercadeo y Ventas (Tiendas Libres del IMAS)
Jefatura inmediata: Jefatura de Mercadeo y Ventas

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

NATURALEZA DEL TRABAJO

Planear, dirigir, coordinar, organizar, controlar, supervisar y ejecutar el desarrollo de las actividades administrativas y comerciales que se desarrollan en las Tiendas Libres del IMAS, a fin de satisfacer las necesidades de la clientela.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Planear, dirigir, coordinar, organizar, controlar y supervisar las actividades del personal de la(s) Tienda(s) a su cargo.
2. Velar por que el servicio al cliente sea de total satisfacción por parte de éste.
3. Organizar y supervisar con base en las posibles necesidades de la clientela, las mercancías que se requieren en la(s) Tienda(s) que dirige, efectuar los pedidos de estas y procurar que se mantenga una existencia adecuada de los artículos.
4. Determinar junto con el personal responsable del control de inventarios y estimaciones de ventas las mercancías y artículos necesarios para el adecuado funcionamiento de la(s) Tienda(s) bajo su responsabilidad.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 57 de 171

5. Organizar, supervisar y colaborar en la ejecución de inventarios físicos en la(s) Tienda(s) que dirige.
6. Contribuir con la generación de la información requerida para el cálculo de comisiones al personal de ventas.
7. Revisar los registros auxiliares de mercadería no apta para la venta contra las existencias físicas.
8. Supervisar y controlar el proceso de facturación, empaque y entrega de las mercancías a la clientela, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado.
9. Velar porque el estado físico de las instalaciones donde se ubica la Tienda a su cargo se encuentre en óptimas condiciones y que se cuente con los equipos y materiales que se requieren para el buen funcionamiento de las mismas.
10. Abrir y cerrar las instalaciones físicas de la(s) Tienda(s) bajo su responsabilidad y realizar la apertura y cierre de los sistemas automatizados o designar a las personas que deben realizar esta función cada día.
11. Atender y resolver los reclamos y consultas que presente la clientela con el propósito de darles la respectiva solución.
12. Informar a quien corresponda, sobre cualquier anomalía que se presente con el personal, con los sistemas informáticos, por faltantes de mercadería o por daños en la misma, precinto aduanero, entre otros.
13. Controlar la recepción de artículos, velar porque estos cumplan con los requisitos, cantidades solicitadas y demás características consignadas en las órdenes de pedido y realizar el respectivo informe de los que presenten deficiencias o daños.
14. Garantizar que la exhibición de los productos en los muebles sea la óptima según los análisis técnicos.
15. Verificar que el vehículo en el que se transporta la mercadería disponga del precinto aduanero respectivo, revisar y recibir en rampa intermedia, coordinar el traslado a la Tienda que dirige, así como garantizar y coordinar el acomodo de las mercancías en los anaqueles.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 58 de 171

16. Identificar, separar y levantar un listado de la mercadería dañada y obsoleta que debe ser retirada de la(s) Tienda(s) a su cargo, así como el traslado a la bodega de custodia de mercadería no apta para la venta posterior a obtener la autorización respectiva.
17. Mantener y perfeccionar los sistemas de control interno buscando minimizar la exposición al riesgo.
18. Controlar el ingreso y salida de los artículos personales de las personas que ocupan el cargo de Vendedor/a o Supernumerario/a.
19. Supervisar y controlar el inventario de mercadería para la venta dispuesta en la o Tiendas Libres del IMAS a su cargo.
20. Coordinar y supervisar la ejecución de las labores de limpieza de la Tienda o Tiendas Libres del IMAS bajo su responsabilidad.
21. Supervisar la implementación de sistemas de control interno, con el fin de disminuir el riesgo de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a la clientela, tanto de las que se detectan a nivel de evaluación de los riesgos como las que recomienda la auditoría interna.
22. Atender y resolver consultas verbales y escritas que le presentan sus superiores, personas trabajadoras del mismo equipo y clientela.
23. Asistir a reuniones con superiores o con su equipo de trabajo, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analiza y resuelve problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evalúa programas, actualiza conocimientos, define situaciones y propone cambios, ajustes y soluciones diversas.
24. Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas, atender los procesos administrativos referidos al personal a su cargo, distribuye horarios y atiende las actividades relacionadas con el proceso de inducción del personal que ingresa a la(s) Tienda(s) que dirige.
25. Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la(s) Tienda(s) bajo su responsabilidad, sean preparados de manera exacta.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 59 de 171

26. Revisar y autorizar las requisiciones de pedidos.
27. Atender los asuntos administrativos y de desarrollo relacionados con el personal a su cargo, en conformidad con las directrices, normas y procedimientos establecidos al respecto, en coordinación con Desarrollo Humano cuando corresponda, así como lo dispuesto en la normativa vigente.
28. Verificar que el personal a su cargo realice sus labores de conformidad con las directrices, normativa, procedimientos y principios éticos a fin de garantizar eficacia y eficiencia en el servicio que presta.
29. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
30. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
31. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
32. Realizar otras responsabilidades propias del cargo, a criterio de su jefatura inmediata.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Su labor se caracteriza por direccionar, articular e integrar las funciones de un equipo de trabajo, labora estrechamente con la Jefatura de Mercadeo y Ventas y con los/las Coordinadores/as de Categoría para que el trabajo se cumpla en forma eficaz y eficiente.

2. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar en jornada diurna, mixta o nocturna, alterna (horarios rotativos), fines de semana, días feriados, cuando las necesidades del servicio así lo exijan, debe trabajar fuera de la jornada ordinaria, trabaja en condiciones ambientales normales. En

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSION 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 60 de 171

ciertos momentos labora bajo presión, por lo que debe estar en capacidad para manejar dichas situaciones.

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

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

2. **Supervisión ejercida:**

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

3. **Supervisión recibida:**

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

4. **Relaciones de trabajo:**

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 61 de 171

Se relaciona internamente con: Coordinadores/as de Categoría, Vendedores/as, Supernumerarios/as, con las personas trabajadoras de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con la clientela que adquieren mercadería en las Tiendas Libres del IMAS.

5. Por equipo, materiales y valores:

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

6. Errores:

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

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en algunas de las siguientes carreras:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 62 de 171

Tres años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o bien con su formación profesional.

Un año de experiencia en labores de jefatura o coordinación.

Manejo del idioma inglés (oral y escrito) en las Tiendas Libres del IMAS que se requiera.

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Experiencia en ventas.

VIII. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Compromiso

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

Comportamientos asociados (Nivel A)
Se identifica y asume como propios los objetivos del IMAS y los aplica en la toma de decisiones
Supervisa y controla que las personas trabajadoras guíen su accionar de acuerdo a los objetivos de la institución
Toma decisiones y promueve acciones para el logro de los objetivos

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 63 de 171

Diseña e implementa, mecanismos de control y seguimiento en el cumplimiento de los objetivos
--

Orientación resultados

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

Comportamientos asociados (Nivel A)
Planifica la actividad previendo incrementar la productividad institucional y la satisfacción de la clientela
Brinda apoyo y promueve acciones para mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos y servicios brindados
Supera las metas y practica actividades alternativas y diferentes para cumplir sus metas y las del equipo de trabajo
Propone alternativas de soluciones a situaciones complejas y cambiantes para conseguir soluciones que mejoren el servicio a las personas que requieren del servicio institucional

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
--

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 64 de 171

Está comprometido/a con la honestidad y responsabilidad en todas las actividades que realiza y controla que el personal de su lugar de trabajo mantenga este compromiso
Es directo/a en señalar a las personas cuando están realizando algo que se aparta de la normativa institucional
Mantiene y promueve relaciones de equidad y respeto con todas las personas en su trabajo
Es coherente entre lo que dice y hace respecto al cumplimiento de políticas y normativa de la institución y busca alternativas sin salirse de las normas institucionales establecidas

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel A)
Establece claramente objetivos y acciones en la dirección necesaria para el logro de los objetivos del área de trabajo
Promueve acciones y actividades para la motivación a colaboradores e inspira confianza y ejemplo
Se comunica en forma eficaz y eficiente con las personas, compartiendo amplia información para que se logren los objetivos del área de trabajo
Promueve y se preocupa por el desarrollo de las personas del área de trabajo brindando información y promoviendo la participación en actividades que pueden colaborar en el crecimiento personal y laboral

IX. ORGANIZACIÓN

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 65 de 171

- Titular del cargo: Jefatura de Tienda
- Jefatura inmediata: Jefatura de Mercadeo y Ventas
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: Vendedor/a y Supernumerario en el rol de ventas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 66 de 171

COORDINADOR/A DE CATEGORÍA

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicación: Unidad de Mercadeo y Ventas

Jefatura inmediata: Jefatura de Mercadeo y Ventas

II. **OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Participar en el proceso de planeación, organización, coordinación y desarrollo de estrategias para las categorías y productos asignados, coordinar su implementación, analizar los resultados y ejecutar cualquier acción correctiva que sea necesaria, verificando el cumplimiento de los procedimientos y normas establecidas, así como implementar acciones de comunicación para estimular las ventas en las Tiendas Libres del IMAS o por cualquier canal alternativo.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Realizar investigación de mercados para detectar necesidades del consumidor, identificar líneas de productos nuevos y precios.
2. Velar por el cumplimiento de las metas establecidas en las Tiendas Libres del IMAS, en lo que respecta a su categoría.
3. Planear y supervisar la distribución y ubicación de los artículos correspondientes a su categoría, con el fin de que se obtenga su conveniente identificación y un rápido acceso a los mismos, así como la colocación de las especificaciones y precios de productos en anaqueles todo en coordinación con la Jefatura de Tienda.
4. Analizar la información de la exhibición de productos, coordinando con la Jefatura de Tienda la optimización de dicha exhibición.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 67 de 171

5. Velar conjuntamente con las unidades correspondientes a fin de que se apliquen los procedimientos establecidos en lo referente a la mercadería para la destrucción.
6. Participar en la definición del abastecimiento y comercialización de las Tiendas Libres del IMAS.
7. Diseñar y desarrollar planes promocionales, en forma directa o en coordinación con los proveedores atinentes a las categorías de los productos a su cargo.
8. Realizar estudios especiales de rotación, rentabilidad, competitividad y posicionamiento para los productos de la categoría que tiene a su cargo.
9. Verificar el efecto de cambio de precios y realizar la comparación respectiva con estándares de precios.
10. Crear códigos de nuevos productos, así como las características de estos en el sistema informático, de inventario y facturación.
11. Elaborar las solicitudes de cotización, considerando el lote económico y otras variables en coordinación con la unidad de logística.
12. Colaborar con su jefatura inmediata en la búsqueda del portafolio de productos ideales.
13. Efectuar coordinaciones con los proveedores en lo referente a su categoría y desarrollar relaciones con diferentes actores vinculados a la gestión de las Tiendas Libres del IMAS.
14. Supervisar y controlar los productos promocionales de la categoría a su cargo.
15. Obtener constantemente información de lo que sucede en el mercado del producto, de la competencia, opiniones de la clientela y proveedores, detectar problemas y oportunidades.
16. Determinar el lote económico de compra de cada producto.
17. Administrar el catálogo de productos de su categoría.
18. Establecer los mínimos y máximos para cada producto.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 68 de 171

19. Comunicar a la Jefatura de Tienda sobre los cambios de precios para que procedan a actualizar los mismos.
20. Determinar la introducción de nuevos productos de acuerdo con los requerimientos y necesidades del mercado.
21. Proponer, coordinar y ejecutar, según corresponda, campañas de comunicación, promoción y publicidad para la gestión de la estrategia comercial, estimulando la comunicación y las ventas por canales electrónicos.
22. Confeccionar los términos de referencia para las contrataciones de su área de labor.
23. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones generales o específicas emitidas por las autoridades superiores.
24. Participar en charlas, seminarios y cualquier otro tipo de capacitación que la Institución decida.
25. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

La persona ocupante del cargo de Coordinador/a de Categoría realiza su accionar en forma proactiva y participativa, responde por el accionar del equipo de trabajo y por el cumplimiento de metas y objetivos.

2. Condiciones de Trabajo:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 69 de 171

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

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

2. **Supervisión ejercida:**

No ejerce supervisión.

3. **Supervisión recibida:**

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

4. **Relaciones de trabajo:**

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 70 de 171

En su trabajo se relaciona internamente con otras personas trabajadoras de Empresas Comerciales y externamente con proveedores y actores relacionados con las Tiendas Libres del IMAS. Los problemas que enfrenta la posición, entre ellos faltantes de marcas, productos, material de empaque, relaciones con la clientela, el personal y otros propios del cargo, los resuelve de acuerdo a su conocimiento, experiencia y/o con el apoyo de su superior.

5. Por equipo y materiales:

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

6. Errores:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas económicas a la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. REQUISITOS

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 71 de 171

Dos años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o bien con su formación profesional.

Manejo del idioma inglés (oral y escrito).

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimientos en ventas.
- Conocimientos en diseño gráfico.
- Conocimientos en manejo de redes sociales y comunicación electrónica.

VIII. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Orientación a resultados

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

Comportamientos asociados (Nivel B)
Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes
Diseña y utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 72 de 171

Supera las metas que se le fijan y ayuda a otros a su cumplimiento
Analiza los resultados antes de enviarlos y toma las previsiones para corregir en el futuro aspectos detectados para mejorar

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Responsabilidad”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Ante el conocimiento de situaciones que se presentan o podrían presentar en su trabajo cotidiano prevé o propone alternativas para solucionarlos
Identifica y pone en práctica oportunidades de cambio que simplifican los procesos institucionales y benefician a la clientela, ahorran tiempo y reducen costos institucionales
Toma riesgos balanceados y calculados en la puesta en práctica de actividades para resolver o crear alternativas de mejora ante diversas situaciones de su trabajo
Ante los problemas o limitaciones propone alternativas para dar una respuesta efectiva que beneficie a la clientela o persona usuaria

Habilidad Analítica

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos. Incluye la habilidad para analizar, organizar y presentar datos para establecer conexiones relevantes. Se relaciona con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que una persona trabajadora organiza cognitivamente el trabajo. (Vinculada con el siguiente valor institucional: “Responsabilidad” y “Honestidad”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 73 de 171

Comportamientos asociados (Nivel B)
Identifica las causas y consecuencias de las acciones de la intervención de su área de trabajo y las analiza para proponer soluciones
Recopila información del área de trabajo y la analiza estableciendo relaciones causales y oportunidades de mejora para su área de trabajo
Identifica problemas e información significativa para presentarlos de manera amplia, clara y objetiva a otras personas de la institución o fuera de ella
Realiza análisis que contribuyen a minimizar el impacto de posibles cambios en su área de trabajo

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo a los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es respetuoso/a con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo
Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Coordinador/a de Categoría
- Jefatura inmediata: Jefatura de Mercadeo y Ventas
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 74 de 171

COORDINADOR/A DE OPERACIÓN DE CAJAS

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Coordinación Administrativa

Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Coordinación de los procesos relacionados con la operación de las cajas, así como los depósitos bancarios y su transporte a las entidades bancarias, de acuerdo con los procedimientos y protocolos de seguridad asociados al manejo de valores generados por las ventas, y la coordinación y orientación de las personas que ocupan el cargo de Supervisor/a de Cajas y Cajero/a.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar las funciones de enlace entre el personal y los procesos de cajas y el personal de la Unidad de Coordinación Administrativa.
2. Revisar los cierres de cajas que entregan las personas que ocupan el cargo de Supervisores/as de Cajas.
3. Coordinar con las personas que ocupan el cargo de Supervisores/as de Cajas y verificar todo lo relacionado con la entrega de la documentación de los procesos de caja para su registro, revisión, archivo y custodia.
4. Asegurar la disponibilidad de personal en caso de ausencia de alguna persona que ocupa el cargo de Cajero/a o Supervisor/a de Cajas.
5. Realizar trabajo administrativo relacionado con estadísticas, reportes mensuales, diferencias en cajas, sobrantes, reclamos de clientes y demás aspectos relacionados con los procesos de caja.
6. Coordinar junto con las personas que ocupan el cargo de Supervisores/as de Cajas, los depósitos bancarios y su transporte a las entidades bancarias.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 75 de 171

7. Cubrir las ausencias temporales de personas que ocupan el cargo de Cajero/a o Supervisor/a de Cajas cuando se requiera.
8. Preparar la programación de la jornada de trabajo y horarios de las personas que ocupan el cargo de Cajero/a y Supervisor/a de Cajas, tomando en cuenta vacaciones, feriados, licencias, incapacidades, someterlos a aprobación de la Jefatura de Coordinación Administrativa y dar seguimiento a la ejecución.
9. Analizar y encontrar la solución a los conflictos del equipo de trabajo relacionado con la operación de cajas y recomendar a la jefatura las eventuales acciones disciplinarias o de otra índole que sean pertinentes.
10. Registrar las diferencias en cajas y confeccionar el respectivo cobro con el fondo manteniendo los controles respectivos.
11. Tomar las medidas de seguridad y control para garantizar la debida custodia de los dineros, sea hasta la entrega al transporte de valores o su depósito bancario, según corresponda.
12. Efectuar las coordinaciones con su jefatura y obtener las aprobaciones pertinentes para el adecuado desarrollo de las funciones y el óptimo desarrollo de los diferentes procesos o procedimientos de cajas.
13. Vigilar que el dinero, los fondos fijos, los equipos, las herramientas de trabajo, y demás recursos necesarios para los procesos de caja, sean adecuadamente custodiados, protegidos y salvaguardados.
14. Proponer, implementar y supervisar la adopción de las mejoras prácticas de atención, servicio a la clientela y control interno.
15. Brindar o coordinar, según corresponda, el entrenamiento a las personas que ocupan el cargo de Supervisor/a de Cajas, Cajero/a o Supernumerario en lo relacionado a cajas.
16. Realizar arqueos de cajas.
17. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSION 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 76 de 171

18. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que se programe o convoque.

19. Realizar otras funciones propias o afines a su cargo que le sean asignadas.

IV. **CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES**

1. **Formas de trabajo:**

Su labor se caracteriza por coordinar y articular los procesos relacionados con la operación de las cajas, así como coordinar y orientar las funciones de las personas que ocupan el cargo de Supervisor/a de Cajas y Cajero/a. Labora estrechamente con la Jefatura de Coordinación Administrativa para que el trabajo se cumpla en forma eficaz y eficiente.

2. **Condiciones de Trabajo:**

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

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico. Demanda el uso frecuente de equipo de cómputo y mantener una posición sedentaria.

Está expuesto/a a tensiones de nivel de estrés, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias de las personas usuarias y los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

Debe tener disponibilidad para efectuar giras a los diferentes centros de operación que tiene Empresas Comerciales para desarrollar sus funciones.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 77 de 171

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores relacionadas con la operación de las cajas, la coordinación de los depósitos bancarios y su transporte a las entidades bancarias, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. **Supervisión ejercida:**

Le corresponde la coordinación y orientación de las personas que ocupan el cargo de Supervisor/a de Cajas y Cajero/a, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. **Supervisión recibida:**

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

4. **Relaciones de trabajo:**

Se relaciona internamente con su jefatura inmediata, personas que ocupan el cargo de Supervisor/a de Cajas y Cajero/a, así como con las personas trabajadoras de las otras unidades organizativas de Empresas Comerciales, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con personas representantes de entidades de transporte de valores.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 78 de 171

5. Por equipo y materiales y valores:

Es corresponsable por el dinero y documentos de pago que custodian las personas que ocupan el cargo de Cajero/a, así como por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

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

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. **REQUISITOS**

Bachillerato universitario en alguna de las siguientes carreras:

- Administración.
- Administración de Empresas.
- Administración de Empresas Financieras y Bancarias.
- Administración de Negocios.
- Dirección de empresas.
- Dirección empresarial.
- Contabilidad o Contaduría.
- Contaduría Pública.
- Contabilidad y finanzas.
- Contaduría y finanzas.
- Contaduría pública y finanzas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 79 de 171

- Dirección de Empresas y Finanzas.
- Gestión empresarial.
- Gestión financiera.
- Otra carrera afín

Dos años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o con su formación profesional.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimientos en paquetes ofimáticos.
- Conocimiento o experiencia contable.
- Experiencia en supervisión de cajas o tesorería.
- Manejo del idioma inglés (oral)

VIII. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela interna o externa, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela interna o externa de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 80 de 171

Comportamientos asociados (Nivel B)
Apoya la acción institucional de internalización de una cultura de servicio.
Se muestra siempre como una persona respetuosa y cortés ante las solicitudes de la clientela o las personas usuarias y les brinda la información que requieren
Se muestra atento/a hacia posibles necesidades de la clientela y procura su satisfacción con el servicio.
Brinda seguimiento a la satisfacción de las necesidades de la clientela

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Colabora en la organización y planeación de actividades orientadas a alcanzar los objetivos del área de trabajo
Motiva a otras personas cuando se lo solicitan o percibe que es necesario para alcanzar un objetivo
Comunica los aspectos de interés y comparte información que dispone para el logro de los objetivos
Comparte con el equipo de trabajo actividades que contribuyen al desarrollo personal o laboral

Trabajo en equipo

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 81 de 171

errores. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Mantiene relaciones respetuosas con los demás miembros del equipo y promueve una responsabilidad compartida
Mantiene una comunicación abierta y respetuosa con su equipo de trabajo
Aporta su conocimiento y experiencia en su área de trabajo y es una persona respetuosa de las propuestas que otros miembros del equipo de trabajo realizan
Está atento/a a que en equipo se respeten mutuamente y que se cumpla con la actividad encomendada

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo con los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es una persona respetuosa con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo
Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 82 de 171

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del Cargo: Coordinador/a de operación de cajas
- Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 83 de 171

COORDINADOR/A GENERAL DE BODEGAS

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Logística e Importaciones

Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Administración de los procesos relacionados con la bodega principal, así como la coordinación y supervisión de las bodegas auxiliares para la recepción, acomodo y entrega de mercancías, y de las personas que ocupan el cargo de Encargado/a de Bodega Auxiliar y Auxiliares de Bodega.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Coordinar los procesos relacionados con la bodega principal y bodegas auxiliares para la recepción, acomodo y entrega de mercancías.
2. Elaborar y distribuir los roles y horarios de trabajo del personal en la bodega, para la aprobación de la Jefatura de Logística e Importaciones, dando seguimiento a su ejecución.
3. Supervisar, coordinar, o efectuar, según sea, la recepción, acomodo, verificación, clasificación, custodia y almacenaje de la mercadería que ingresa a la bodega.
4. Coordinar el proceso de transporte de mercadería u otros suministros hacia las Tiendas Libres del IMAS y hacia las bodegas auxiliares.
5. Elaborar y coordinar la ejecución de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo e instalaciones de las bodegas.
6. Supervisar o fiscalizar los servicios de seguridad, limpieza y otros que sean requeridos para la óptima operación de la bodega.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 84 de 171

7. Supervisar, coordinar, o realizar, según corresponda, la clasificación, codificación y acomodo de la mercadería en los diferentes estantes, anaqueles o tarimas que se utilizan para ese fin.
8. Hacer reportes de la mercadería dañada, defectuosa o cuya cantidad no corresponda con la orden de compra o pedido original y presentarlos a las instancias correspondientes según los procedimientos establecidos.
9. Supervisar, coordinar, o realizar, según corresponda, la preparación, empaque y despacho de los pedidos de mercadería que se requiere en las Tiendas Libres del IMAS.
10. Supervisar, coordinar, o colaborar, según corresponda, con la carga o descarga de los vehículos que realizan los traslados.
11. Corroborar la documentación, precios, cantidad, estado de la mercadería y características indicadas en las órdenes de compra contra el ingreso físico de ésta.
12. Mantener un registro y archivo de documentos que respalden los ingresos y salidas de la mercadería.
13. Ingresar y egresar mercadería de acuerdo con las reservas y órdenes de pedido.
14. Supervisar, coordinar, o realizar, según corresponda, el etiquetado e identificación de la mercadería que ingresa a la bodega.
15. Supervisar, coordinar, o realizar, según corresponda, el almacenamiento, revisión y reempaque cuando este último sea necesario, de la mercadería que ingresa en la bodega y la que se destina a las Tiendas Libres del IMAS o bodegas auxiliares.
16. Realizar denuncias en caso de hurtos o robos de la mercadería que custodia.
17. Brindar información sobre los productos ingresados en la bodega.
18. Revisar y cotejar la mercadería con el objeto de que se cumpla con lo indicado en los procedimientos establecidos.
19. Planificar y ejecutar el proceso de toma física de inventarios totales y selectivos, de la mercadería que se encuentra en custodia en la bodega remitiendo los informes pertinentes a las instancias correspondientes según los procedimientos establecidos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 85 de 171

20. Realizar conciliaciones periódicas de los inventarios de mercancías bajo su responsabilidad.
21. Ordenar, clasificar y monitorear que la mercadería se encuentre ordenada de acuerdo con las normas establecidas en cuanto al manejo de bodegas e inventarios.
22. Realizar labores administrativas que se derivan de su función tales como: llenar boletas de control, preparar informes, hacer reportes de fallas de equipo u otras anomalías.
23. Coordinar la preparación del despacho de las requisiciones de mercadería hacia las Tiendas Libres del IMAS y bodegas auxiliares.
24. Revisar en forma física la mercadería que se despacha por medio de las requisiciones (pedidos).
25. Registrar en el sistema las salidas de las requisiciones (pedidos) de mercadería, desde la bodega hacia la tienda.
26. Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con lo establecido y se tomen las medidas de control interno, para minimizar los riesgos que atenten contra las mercancías en bodega, los activos institucionales, o la integridad física de las personas.
27. Elaborar, coordinar y supervisar para que se cumplan las directrices en materia de salud ocupacional aplicables a las bodegas.
28. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
29. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
30. Realizar otras funciones propias o afines a su cargo que le sean asignadas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 86 de 171

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Su labor se caracteriza por coordinar, direccionar y articular los procesos relacionados con las bodegas, así como las funciones de las personas que ocupan el cargo de Encargado/a de bodegas auxiliares y Auxiliares de Bodegas. Labora estrechamente con la Jefatura de Logística e Importaciones para que el trabajo se cumpla en forma eficaz y eficiente.

2. Condiciones de Trabajo:

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

Debe tener disponibilidad para efectuar giras a los diferentes centros de operación que tiene Empresas Comerciales para desarrollar sus funciones.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores de administración de la bodega principal, así como supervisión y coordinación de las bodegas auxiliares, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 87 de 171

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la coordinación y orientación de las personas que ocupan el cargo de Encargado/a de bodegas auxiliares y Auxiliares de bodegas, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

3. Supervisión recibida:

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

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con su jefatura inmediata, personas que ocupan el cargo de Encargado/a de bodegas auxiliares y Auxiliares de Bodegas, así como con las personas trabajadoras de las otras unidades organizativas de Empresas Comerciales, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con proveedores de Empresas Comerciales.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por la custodia de la mercadería y suministros almacenados en las bodegas, así como por el equipo de transporte y almacenamiento, por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 88 de 171

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. **REQUISITOS**

Bachillerato universitario en alguna de las siguientes carreras:

- Administración.
- Administración de Compras y Control de inventarios.
- Administración de Empresas.
- Administración de Negocios.
- Dirección de empresas.
- Dirección empresarial.
- Gestión empresarial.
- Ingeniería Industrial.
- Otra carrera afín.

Dos años de experiencia laboral en puestos similares, relacionada con el cargo, con la especialidad de éste, o con su formación profesional.

REQUISITOS LEGALES:

- Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
- Licencia de conducir B1 cuando el puesto lo requiera.

VII. **CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES**

- Conocimientos en paquetes ofimáticos.
- Conocimientos en manejo de bodegas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 89 de 171

- Experiencia en supervisión o manejo de bodegas.

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela interna o externa, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela interna o externa de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Apoya la acción institucional de internalización de una cultura de servicio.
Se muestra siempre como una persona respetuosa y cortés ante las solicitudes de la clientela o las personas usuarias y les brinda la información que requieren
Se muestra atento/a hacia posibles necesidades de la clientela y procura su satisfacción con el servicio.
Brinda seguimiento a la satisfacción de las necesidades de la clientela

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Colabora en la organización y planeación de actividades orientadas a alcanzar los objetivos del área de trabajo

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 90 de 171

Motiva a otras personas cuando se lo solicitan o percibe que es necesario para alcanzar un objetivo
Comunica los aspectos de interés y comparte información que dispone para el logro de los objetivos
Comparte con el equipo de trabajo actividades que contribuyen al desarrollo personal o laboral

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con las demás personas, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Mantiene relaciones respetuosas con los demás miembros del equipo y promueve una responsabilidad compartida
Mantiene una comunicación abierta y respetuosa con su equipo de trabajo
Aporta su conocimiento y experiencia en su área de trabajo y es una persona respetuosa de las propuestas que otros miembros del equipo de trabajo realizan
Está atento/a a que en equipo se respeten mutuamente y que se cumpla con la actividad encomendada

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 91 de 171

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo con los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es una persona respetuosa con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo
Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del Cargo: Coordinador/a General de Bodegas
- Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 92 de 171

PROFESIONAL EN COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Coordinación Administrativa

Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria a fin de brindar asistencia técnica a personas trabajadoras de mayor nivel, en labores profesionales en el campo financiero, contable y presupuestario, a través de los procedimientos y normativa establecida, con el objeto de coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar labores profesionales en el campo financiero, contable y presupuestario y coadyuvar en forma conjunta con la Jefatura de Coordinación Administrativa en la elaboración del presupuesto de Empresas Comerciales, a fin de que la Unidad de Coordinación Administrativa presente ante la Administración General el plan anual para la respectiva revisión.
2. Realizar análisis y revisión de documentos de las operaciones contables-financieras, a fin de obtener asientos que sustenten la preparación de los estados financieros.
3. Asesorar y participar en la elaboración de las políticas contables análisis e implementación relacionada con las Normas Internacionales de Contabilidad y del Sector Público (NICSP), para la consolidación y elaboración de estados financieros institucionales.
4. Participar en la elaboración de balances, estados de saldos, conciliaciones, inventarios, cuadros e informes contables y financieros para su presentación a los entes que corresponda.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 93 de 171

5. Corroborar que los documentos tales como cierres de caja, hojas de unión, consecutivo de facturas, depósitos bancarios, firmas y voucher, lleguen en forma oportuna, a fin de determinar que el desglose contable se encuentre afectado correctamente en cada una de sus cuentas, para registrarlo.
6. Revisar el registro contable generado de las ventas, a fin de determinar su exactitud para la debida aplicación en el sistema.
7. Verificar que los comprobantes de depósito producto de las ventas de contado correspondan a lo generado por el sistema de inventario y facturación.
8. Atender reclamos de la clientela que pagaron su compra con tarjeta de crédito que poseen cargos incorrectos en sus estados de cuenta.
9. Preparar, digitar e imprimir los asientos de diario referentes a las transacciones propias del negocio y asientos de ajustes provenientes de la revisión.
10. Generar los informes de resultados mensuales, estados financiero-contables y cualquier otro informe requerido por su jefatura inmediata.
11. Realizar el cálculo mensual de las comisiones sobre ventas pagadas a los vendedores/as y supernumerarios/as.
12. Custodiar y administrar el fondo de operación.
13. Realizar el cobro de los productos faltantes o dañados, tanto en la bodega de mercadería como en el proceso de transporte y distribución a las Tiendas Libres del IMAS, al ente contratado para tal fin.
14. Coordinar con el ente contratado, cuando corresponda, el reintegro de los dineros faltantes en los cierres de caja.
15. Realizar conciliaciones de cuentas bancarias, de tarjetas como medio de pago, de cierres de caja y de cualquier otra que requiera un control constante, por su importancia e implicaciones, a través del análisis de los movimientos de las cuentas, a fin de tener la información adecuada para la toma de decisiones.
16. Preparar flujos de caja mensuales a través del análisis de los movimientos de la cuenta de caja para mostrar el empleo y el origen de los fondos de la Empresa.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 94 de 171

17. Llevar a cabo la custodia de todos los documentos financieros, a fin de mantenerlos resguardados y evitar el uso indebido de los mismos.
18. Realizar las tareas de cobro a terceros, incluidas las que corresponden a las ventas mediante tarjetas de crédito.
19. Revisar, registrar y controlar órdenes de compra, de servicios y pedidos a proveedores, a fin de mantener actualizadas las cuentas de orden.
20. Llevar el control de las facturas y de las cuentas de los proveedores, a fin de elaborar las solicitudes de pagos para realizar el pago respectivo, aplicando las cuentas contables pertinentes.
21. Mantener control de los activos fijos mediante un programa adecuado, así como el monitoreo de inclusiones, exclusiones y depreciaciones mensuales con la finalidad de establecer el registro contable que proporcione la información para la elaboración de los Estados Financieros.
22. Participar en la toma de inventarios físicos, tanto cíclicos como generales y selectivos, de acuerdo con la programación emitida por el superior.
23. Hacer el registro contable de la planilla.
24. Realizar los ajustes contables en caso de mercadería dañada y devoluciones de mercadería.
25. Archivar toda la documentación procesada de asiento de diario, pagos y facturas, para mantenerla accesible y ordenada, a fin de que pueda ser revisada en cualquier momento por entes internos o externos.
26. Participar en comisiones que se establezcan para el análisis, coordinación y mejoramiento de las funciones a su cargo y métodos de trabajo.
27. Asistir en el análisis de los sistemas, procesos, métodos, procedimientos, trámites y registros proponiendo los ajustes o cambios que correspondan.
28. Realizar solicitudes de contenido presupuestario y dar seguimiento a la misma.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 95 de 171

29. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.
30. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida.
31. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

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

2. Condiciones de Trabajo:

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

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico. Demanda el uso frecuente de equipo de cómputo y mantener una posición sedentaria.

La persona ocupante del cargo está expuesta a tensiones de nivel de estrés, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias de las personas usuarias y los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

V. RESPONSABILIDADES

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 96 de 171

1. Por actividades:

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

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su Jefatura inmediata.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

4. Relaciones de trabajo:

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

5. Por equipo y materiales:

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 97 de 171

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

6. Por Errores:

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

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. **REQUISITOS**

Bachillerato universitario en alguna de las siguientes carreras:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 98 de 171

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

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

REQUISITOS LEGALES

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

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimiento de normativa contable y tributaria.

VIII. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Orientación a resultados

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

Comportamientos asociados (Nivel B)
Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 99 de 171

Diseña y utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos
Supera las metas que se le fijan y ayuda a otros a su cumplimiento
Analiza los resultados antes de enviarlos y toma las previsiones para corregir en el futuro aspectos detectados para mejorar

Calidad de Trabajo

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área en la cual se trabaja. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio) y objetividad, basada en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender. Además, comprende la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Responsabilidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Conoce ampliamente la actividad que realiza y comparte sus conocimientos con otras personas del lugar de trabajo
Se mantiene actualizado en actividades de capacitación y participa en ellas sea a solicitud de la institución o por motivación personal
Tiene la iniciativa de buscar y aplicar acciones que permitan mejorar los estándares de calidad en la realización de su trabajo
Realiza propuestas de mejora que agregan valor al trabajo realizado

Excelencia

Máxima dedicación en el desempeño de las funciones o tareas que le corresponde realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área en la cual se desarrolla. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operables para el IMAS. Contempla la capacidad de discernimiento, el deseo de aprender y compartir los conocimientos. (Vinculada con el siguiente valor institucional: “Responsabilidad” y “Honestidad”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 100 de 171

Comportamientos asociados (Nivel B)
Desempeña el trabajo que le corresponde hacer con una gran dedicación y esfuerzo
Conoce ampliamente los asuntos relacionados con su trabajo y se actualiza
Recomienda o implementa mejoras en los procesos de trabajo de su área de trabajo de acuerdo a la normativa institucional y conocimientos adquiridos
Evidencia una alta capacidad para aprender y facilidad para compartir conocimientos

Habilidad Analítica

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos. Incluye la habilidad para analizar, organizar y presentar datos para establecer conexiones relevantes. Se relaciona con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que una persona trabajadora organiza cognitivamente el trabajo. (Vinculada con el siguiente valor institucional: “Responsabilidad” y “Honestidad”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Identifica las causas y consecuencias de las acciones de la intervención de su área de trabajo y las analiza para proponer soluciones
Recopila información del área de trabajo y la analiza estableciendo relaciones causales y oportunidades de mejora para su área de trabajo
Identifica problemas e información significativa para presentarlos de manera amplia, clara y objetiva a otras personas de la institución o fuera de ella
Realiza análisis que contribuyen a minimizar el impacto de posibles cambios en su área de trabajo

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Profesional en Coordinación Administrativa
- Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 101 de 171

- Personal a cargo: No tiene.

PROFESIONAL EN LOGÍSTICA E IMPORTACIONES

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Logística e Importaciones

Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una profesión universitaria a fin de brindar asistencia técnica a personas trabajadoras de mayor nivel en la planeación, control y coordinación de las actividades de la Unidad de Logística e Importaciones que garanticen el adecuado abastecimiento de mercadería para la venta y de aspectos de índole administrativo de Empresas Comerciales.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Realizar labores profesionales con el objeto de coadyuvar en la planeación, control y coordinación de las actividades que se realizan en la Unidad de Logística e Importaciones y participar en forma conjunta con el superior jerárquico inmediato, en la determinación del lote económico para cada producto a fin de realizar las solicitudes de cotizaciones a los proveedores.
2. Revisar la mercadería que ingresa al Almacén Fiscal y bodegas para verificar el estado de esta y preparar los reportes de los artículos dañados, vencidos o faltantes.
3. Cotejar la orden de pedido contra lo facturado y entregado.
4. Revisar las órdenes de pedido.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 102 de 171

5. Preparar expedientes de pedidos para trámite de pagos.
6. Llevar el control de las fechas de vencimiento para pago de proveedores.
7. Dar seguimiento a las órdenes de compra aprobadas.
8. Verificar cambios de precios y realizar comparación permanente de los mismos.
9. Llevar el auxiliar de inventarios para brindar información a la Unidad Coordinación Administrativa.
10. Gestionar ante el ente gestor del Aeropuerto, el permiso respectivo para el retiro de la mercadería no apta para la venta de las instalaciones del Aeropuerto.
11. Llevar el control de los artículos promocionales en bodega, así como remitir a las Tiendas Libres del IMAS las promociones solicitadas y aprobadas
12. Realizar la emisión de reportes del estado de cada uno de los pedidos de mercadería a proveedores.
13. Ingresar las órdenes de pedidos en el sistema de inventarios y facturación, imprimirlas y archivarlas en los expedientes de pedidos.
14. Realizar las labores operativas involucradas en la importación y desalmacenaje de mercadería, así como las requeridas para la cesión de derechos y compras a proveedores locales, según sea el caso.
15. Mantener actualizada la lista de proveedores mediante la revisión periódica de ésta, a fin de contar con la información requerida cuando sea necesario.
16. Importar la información de las órdenes de compra en el sistema informático para el ingreso de la mercadería.
17. Participar en la toma física de inventarios de mercadería para la venta.
18. Realizar los trámites requeridos para la destrucción de mercadería no apta para la venta y efectuar los ajustes correspondientes en el inventario físico.
19. Realizar el examen previo de la mercadería en el almacén fiscal en coordinación con el agente aduanal, así como la revisión física de la mercadería cuando es requerido por la aduana.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 103 de 171

20. Recibir facturas de gasto y la documentación respaldo de la Agencia Aduanal, así como solicitar el contenido presupuestario.
21. Realizar los análisis a los sistemas, procesos, métodos, procedimientos, trámites y registros proponiendo los ajustes o cambios que correspondan.
22. Realizar labores operativas referentes a mantenimiento de edificios, vehículos, servicios de seguridad y limpieza de las instalaciones.
23. Participar en el proceso de recepción o entrega de mercancías, en bodegas o en las Tiendas Libres del IMAS, así como en almacenes fiscales y donde se almacene mercancías para la venta, cuando esto sea necesario para ejercer acciones de control y verificación.
24. Realizar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia, estudios de mercado, especificaciones técnicas y demás requerimientos necesarios para los procesos de contratación de bienes y servicios, así como fungir como contraparte para los análisis técnicos.
25. Acatar y velar por el cumplimiento de las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las establecidas en la normativa y procedimientos aplicables a su gestión, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.
26. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la institución decida.
27. Realizar otras responsabilidades propias del cargo, a criterio de la jefatura inmediata.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSION 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 104 de 171

2. Condiciones de Trabajo:

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

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable y en ciertas ocasiones esfuerzo físico. Demanda el uso frecuente de equipo de cómputo y mantener una posición sedentaria.

La persona ocupante del cargo está expuesta a tensiones de nivel de estrés, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias de las personas usuarias y los plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La persona ocupante del cargo es responsable de brindar asistencia técnica a personas trabajadoras de mayor nivel en la planeación, control y coordinación de las actividades que garanticen el adecuado abastecimiento de mercadería para la venta.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 105 de 171

los principios básicos de la profesión que ostenta. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia en los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

4. Relaciones de trabajo:

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

5. Por equipo y materiales:

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

6. Por Errores:

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

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo.

VI. REQUISITOS

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 106 de 171

Bachillerato universitario en alguna de las siguientes carreras:

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

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

VII. REQUISITOS LEGALES

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

VIII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimiento de normativa comercial, fiscal y aduanera.
- Conocimiento y experiencia en contrataciones de bienes y servicios.

IX. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Orientación a resultados

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 107 de 171

Comportamientos asociados (Nivel B)
Trabaja con objetivos claramente establecidos, realistas y desafiantes
Diseña y utiliza indicadores de gestión para medir y comparar los resultados obtenidos
Supera las metas que se le fijan y ayuda a otros a su cumplimiento
Analiza los resultados antes de enviarlos y toma las previsiones para corregir en el futuro aspectos detectados para mejorar

Calidad de Trabajo

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área en la cual se trabaja. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio) y objetividad, basada en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender. Además, comprende la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Responsabilidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Conoce ampliamente la actividad que realiza y comparte sus conocimientos con otras personas del lugar de trabajo
Se mantiene actualizado en actividades de capacitación y participa en ellas sea a solicitud de la institución o por motivación personal
Tiene la iniciativa de buscar y aplicar acciones que permitan mejorar los estándares de calidad en la realización de su trabajo
Realiza propuestas de mejora que agregan valor al trabajo realizado

Integridad

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 108 de 171

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo a los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es respetuoso/a con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo
Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

Habilidad Analítica

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos. Incluye la habilidad para analizar, organizar y presentar datos para establecer conexiones relevantes. Se relaciona con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que una persona trabajadora organiza cognitivamente el trabajo. (Vinculada con el siguiente valor institucional: “Responsabilidad” y “Honestidad”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Identifica las causas y consecuencias de las acciones de la intervención de su área de trabajo y las analiza para proponer soluciones
Recopila información del área de trabajo y la analiza estableciendo relaciones causales y oportunidades de mejora para su área de trabajo
Identifica problemas e información significativa para presentarlos de manera amplia, clara y objetiva a otras personas de la institución o fuera de ella

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 109 de 171

Realiza análisis que contribuyen a minimizar el impacto de posibles cambios en su área de trabajo

X. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Profesional en Logística e Importaciones
- Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 110 de 171

SUPERVISOR/A DE CAJAS

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicación: Unidad de Coordinación Administrativa

Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa

II. **OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Supervisar las labores efectuadas por las personas que ocupan el cargo de Cajero/a, así como coordinar los depósitos bancarios, de acuerdo con los procedimientos y protocolos de seguridad asociados al manejo de valores generados por las ventas, así como el fondo fijo de caja.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Supervisar las labores que realizan las personas que ocupan el cargo de Cajero/a.
2. Verificar los movimientos que registran las personas que ocupan el cargo de Cajero/a y velar por el adecuado servicio al cliente
3. Verificar los cierres diarios de las cajas.
4. Confeccionar depósitos bancarios y coordinar sea su depósito al banco, o la entrega a la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a de operación de cajas para su transporte y depósito bancario, según corresponda.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 111 de 171

5. Brindar capacitación a las personas que ocupan el cargo de Cajero/a.
6. Garantizar que la sección de caja esté ordenada y sea segura.
7. Asegurarse de que las transacciones de la clientela se procesen de forma rápida y eficiente.
8. Brindar solución a los conflictos relacionados con las personas que ocupan el cargo de Cajero/a y cuando sea necesario comunicar a la jefatura inmediata las incidencias ocurridas para que se proceda con las acciones disciplinarias, en caso de que corresponda.
9. Gestionar la disposición de insumos necesarios en la labor de las personas que ocupan el cargo de Cajero/a, incluyendo la disponibilidad de efectivo para los fondos fijos de caja.
10. Velar por la debida custodia y manejo de los fondos fijos, equipos, instrumentos y otros recursos requeridos en la operación de las cajas, la emisión de depósitos y su remisión al banco.
11. Velar que las personas que ocupan el cargo de Cajero/a tengan siempre efectivo suficiente para dar vueltos a la clientela.
12. Contribuir en la implementación y supervisión en la adopción de las mejores prácticas de atención, servicio a la clientela y control interno.
13. Controlar el ingreso y salida de los artículos personales de las personas que ocupan el cargo de Cajero/a.
14. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y atender las orientaciones emitidas por la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a de operación de cajas.
15. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que se programe o convoque.
16. Realizar otras funciones propias o afines a su cargo que le sean asignadas.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 112 de 171

1. Formas de trabajo:

Su labor se caracteriza por supervisar, direccionar y articular las funciones relacionadas con el área de cajas, labora estrechamente con la Jefatura de Coordinación Administrativa para que el trabajo se cumpla en forma eficaz y eficiente.

2. Condiciones de Trabajo:

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

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores de supervisión de cajas en las Tiendas Libres del IMAS, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, a través de un excelente servicio a la clientela, y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. Supervisión ejercida:

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

3. Supervisión recibida:

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 113 de 171

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

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con las personas que ocupan el cargo de Cajero/a, Jefatura Administrativa Financiera, Jefatura de Tienda, Vendedor/a, Supernumerario/a, así como con las personas trabajadoras de las otras unidades organizativas de Empresas Comerciales, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con la clientela que adquiere mercadería en las Tiendas Libres del IMAS.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es corresponsable por el dinero y documentos de pago que custodian las personas que ocupan el cargo de Cajero/a, así como por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

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

VI. REQUISITOS

- Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del cargo y dos años de experiencia en labores de cajas o supervisión de cajas; o

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 114 de 171

- Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del cargo y cuatro años de experiencia en labores de cajas o supervisión de cajas; ó
- Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del cargo y cuatro años de experiencia en labores de cajas o supervisión de cajas.

Como atinencias pueden considerarse alguna de las siguientes carreras:

- Administración.
- Administración de Empresas.
- Administración de Empresas Financieras y Bancarias.
- Administración de Negocios.
- Dirección de empresas.
- Dirección empresarial.
- Contabilidad o Contaduría.
- Contaduría Pública.
- Contabilidad y finanzas.
- Contaduría y finanzas.
- Contaduría pública y finanzas.
- Dirección de Empresas y Finanzas.
- Gestión empresarial.
- Gestión financiera.
- Otra carrera afín

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

Conocimiento del idioma inglés básico (oral).

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimientos o experiencia contables.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 115 de 171

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela interna o externa, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela interna o externa de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Apoya la acción institucional de internalización de una cultura de servicio.
Se muestra siempre como una persona respetuosa y cortés ante las solicitudes de la clientela o las personas usuarias y les brinda la información que requieren
Se muestra atento/a hacia posibles necesidades de la clientela y procura su satisfacción con el servicio.
Brinda seguimiento a la satisfacción de las necesidades de la clientela

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Colabora en la organización y planeación de actividades orientadas a alcanzar los objetivos del área de trabajo
Motiva a otras personas cuando se lo solicitan o percibe que es necesario para alcanzar un objetivo

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 116 de 171

Comunica los aspectos de interés y comparte información que dispone para el logro de los objetivos
Comparte con el equipo de trabajo actividades que contribuyen al desarrollo personal o laboral

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con las demás personas, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Mantiene relaciones respetuosas con los demás miembros del equipo y promueve una responsabilidad compartida
Mantiene una comunicación abierta y respetuosa con su equipo de trabajo
Aporta su conocimiento y experiencia en su área de trabajo y es una persona respetuosa de las propuestas que otros miembros del equipo de trabajo realizan
Está atento/a a que en equipo se respeten mutuamente y que se cumpla con la actividad encomendada

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 117 de 171

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo con los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es una persona respetuosa con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo
Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del cargo: Supervisor/a de cajas
- Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 118 de 171

ENCARGADO/A DE BODEGA AUXILIAR

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Logística e Importaciones

Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Administración de los procesos relacionados con la bodega auxiliar o secundaria para la recepción, acomodo y entrega de mercancías, así como la supervisión y direccionamiento de las personas que ocupan el cargo de Auxiliar de bodega.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

1. Recibir, acomodar, verificar, clasificar, custodiar y almacenar la mercadería que ingresa a la bodega bajo su responsabilidad.
2. Coordinar el proceso de transportes de mercancía o suministros hacia las Tiendas Libres del IMAS.
3. Reportar las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo e instalaciones de bodega.
4. Realizar la clasificación, codificación y acomodo de la mercadería en los diferentes estantes, anaqueles o tarimas que se utilizan para ese fin.
5. Hacer reportes de la mercadería dañada, defectuosa o cuya cantidad no corresponda con la orden de compra o pedido original.
6. Preparar, empacar y despachar los pedidos de mercadería que se requiere en la tienda y colaborar en la descarga de esta de los vehículos que realizan los traslados.
7. Corroborar precios, cantidad, estado de la mercadería y características indicadas en las órdenes de compra contra el ingreso físico de esta.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 119 de 171

8. Mantener un registro y archivo de documentos que respalden los ingresos y salidas de la mercadería.
9. Ingresar y egresar mercadería de acuerdo con las reservas y órdenes de pedido.
10. Etiquetar e identificar la mercadería que ingresa a la bodega.
11. Almacenar, revisar y reempacar (cuando esto último sea necesario) la mercadería que ingresa en la bodega.
12. Realizar la denuncia en caso de hurtos o robos de la mercadería que custodia.
13. Brindar información sobre los productos ingresados o en existencia en la bodega.
14. Revisar y cotejar la mercadería con el objeto de que se cumpla con lo indicado en los procedimientos de retiro e ingreso de mercadería.
15. Planificar y ejecutar el proceso de toma física de inventarios totales y selectivos, de la mercadería que se encuentra en custodia en la bodega, efectuando las coordinaciones que sean pertinentes.
16. Realizar conciliaciones de los inventarios de mercancías bajo su responsabilidad.
17. Ordenar, clasificar y monitorear que la mercadería se encuentre ordenada de acuerdo con las normas establecidas en cuanto al manejo de bodegas e inventarios.
18. Realizar labores administrativas que se derivan de su función tales como: llenar boletas de control, preparar informes, hacer reportes de fallas de equipo u otras anomalías.
19. Coordinar o realizar la preparación del despacho de las requisiciones de mercadería hacia las Tiendas Libres del IMAS o eventuales traslados entre bodegas.
20. Revisar en forma física la mercadería que se despacha por medio de las requisiciones (pedidos).
21. Registrar en el sistema las salidas de las requisiciones (pedidos) de mercadería, desde la bodega hacia la tienda.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 120 de 171

22. Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con lo establecido y se tomen las medidas de control interno, para minimizar los riesgos que atenten contra las mercancías en bodega, los activos institucionales o la integridad física de las personas.
23. Participar en la elaboración e implementación de las directrices en materia de salud ocupacional en la bodega bajo su responsabilidad.
24. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las orientaciones que emita la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas.
25. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
26. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Su labor se caracteriza por supervisar, direccionar y articular los procesos relacionados con las bodegas, así como las funciones de las personas que ocupan el cargo de Auxiliares de Bodegas. Labora estrechamente con la Jefatura de Logística e Importaciones y la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas para que el trabajo se cumpla en forma eficaz y eficiente.

2. Condiciones de Trabajo:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 121 de 171

Debe tener disponibilidad para efectuar giras a los diferentes centros de operación que tiene Empresas Comerciales para desarrollar sus funciones.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores relacionadas con los procesos de la bodega auxiliar, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. Supervisión ejercida:

Le corresponde la supervisión y orientación de las personas que ocupan el cargo de Auxiliares de bodegas, para lograr que las actividades se realicen correcta y adecuadamente y se trabaje con eficacia y eficiencia.

4. Supervisión recibida:

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones verbales y de tipo general de la jefatura inmediata de quien depende y de la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos, así como también en la aplicación de principios éticos individuales e institucionales que respondan al interés del IMAS.

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con su jefatura inmediata, persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas y Auxiliares de Bodegas, así como con las personas

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 122 de 171

trabajadoras de las otras unidades organizativas de Empresas Comerciales, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con proveedores de Empresas Comerciales.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por la custodia de la mercadería y suministros almacenados en las bodegas, así como por el equipo de transporte y almacenamiento, por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

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

VI. REQUISITOS

Bachiller en Educación Media.

Dos años de experiencia en labores relacionadas con bodegas.

Conocimientos en paquetes ofimáticos.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimientos en administración de bodegas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 123 de 171

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela interna o externa, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela interna o externa de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Apoya la acción institucional de internalización de una cultura de servicio.
Se muestra siempre como una persona respetuosa y cortés ante las solicitudes de la clientela o las personas usuarias y les brinda la información que requieren
Se muestra atento/a hacia posibles necesidades de la clientela y procura su satisfacción con el servicio.
Brinda seguimiento a la satisfacción de las necesidades de la clientela

Liderazgo

Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica innovar, crear, proponer y orientar. Las personas líderes facilitan un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la institución, tanto desde una posición formal como desde una informal de autoridad. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 124 de 171

Comportamientos asociados (Nivel C)
Colabora en la organización y planeación de actividades orientadas a alcanzar los objetivos del área de trabajo
Motiva a otras personas cuando se lo solicitan o percibe que es necesario para alcanzar un objetivo
Comunica los aspectos de interés y comparte información que dispone para el logro de los objetivos
Comparte con el equipo de trabajo actividades que contribuyen al desarrollo personal o laboral

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con las demás personas, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Mantiene relaciones respetuosas con los demás miembros del equipo y promueve una responsabilidad compartida
Mantiene una comunicación abierta y respetuosa con su equipo de trabajo
Aporta su conocimiento y experiencia en su área de trabajo y es una persona respetuosa de las propuestas que otros miembros del equipo de trabajo realizan
Está atento/a a que en equipo se respeten mutuamente y que se cumpla con la actividad encomendada

Integridad

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 125 de 171

mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo con los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es una persona respetuosa con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo
Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del Cargo: Encargado/a de bodega auxiliar
- Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 126 de 171

SUPERNUMERARIO/A

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Unidad de Mercadeo y Ventas (Tiendas Libres del IMAS)
Jefatura inmediata: Jefatura de Tienda

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Ejecutar funciones de ventas (asesoría, promoción y venta de artículos en las Tiendas Libres del IMAS) o de cajas (cobro procedente de las ventas de mercadería y devolución de dinero por cambios de mercadería realizados por la clientela, así como el control de la caja), las cuales no serán ejercidas de forma simultánea, sino según el rol que se le establezca de forma diaria, semanal o mensual, con el fin de cubrir las necesidades del negocio.

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

Cuando se le establezca el rol en ventas, deberá ejecutar las siguientes funciones:

1. Recibir la mercadería en las Tiendas Libres del IMAS, para proceder a acomodarla en la estantería, de acuerdo con lo dispuesto, a fin de que la clientela pueda escoger con mayor facilidad el producto.
2. Reponer los inventarios de exhibición de mercancía en la estantería a fin de mantener la exhibición requerida y disponible por cada línea de producto.
3. Colaborar en la recepción de mercaderías que ingresan a las Tiendas Libres del IMAS, revisando las cantidades, condiciones y características de éstas.
4. Atender a la clientela, realizar la venta, evacuando consultas, indicándoles las características de los artículos, precios, presentaciones y mercadería en promoción, a fin de satisfacer sus necesidades.
5. Etiquetar y realizar el cambio de precios de la mercadería cuando sea requerido

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 127 de 171

6. Informar a la Jefatura de Tienda las necesidades de productos que se requieren para la venta.
7. Velar por la seguridad del inventario de mercadería para la venta, material promocional, material de empaque y activos institucionales utilizados para sus labores.
8. Participar en la toma física de inventarios.
9. Realizar las labores de limpieza en las Tiendas Libres del IMAS.
10. Colaborar con la Jefatura de Tienda en el adecuado abastecimiento y custodia del material de empaque de las Tiendas Libres del IMAS en que están destacados.
11. Realizar labores de empaque de mercadería y entrega de ésta a la clientela, posterior a su cancelación, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado.

Cuando se le establezca el rol en la caja, deberá ejecutar las siguientes funciones:

1. Recibir e informar a la clientela de una manera amigable, cortés y profesional.
2. Emitir las facturas de venta.
3. Calcular el pago total a ser efectuado por la clientela.
4. Recibir el pago total en efectivo, tarjetas de crédito o débito y procesar las transacciones del punto de venta.
5. Entregar el cambio a la clientela, si fuese el caso.
6. Contabilizar la cantidad total de pagos recibidos durante su turno y registrar la totalidad de las ventas y el cierre de la caja.
7. Realizar las funciones de cobro y cuadro de caja.
8. Manejar el fondo fijo de la caja del establecimiento en el que se trabaje.
9. Procesar las devoluciones o cambios de mercancía solicitados por la clientela, aplicando las políticas correspondientes a la devolución del dinero.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 128 de 171

10. Notificar cualquier queja o reclamo a la persona que ocupa el cargo de Supervisor/a de cajas.
11. Atender y dar respuesta a las solicitudes de la clientela.
12. Cumplir con las normas sanitarias y de seguridad.
13. Realizar la limpieza de su área de trabajo y manteniendo el orden correspondiente.
14. Velar por que cuente con los suministros necesarios para su función y solicitarlos a la persona que ocupa el cargo de Supervisor/a de cajas cuando sea necesario

Funciones que siempre deberá atender, independientemente del rol que se le establezca:

1. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida, con el fin de mantenerse actualizado/a en los productos para la venta, sus usos y características.
2. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y atender las orientaciones sobre los procesos de cajas dadas por las personas que ejercen el cargo de Supervisor/a de cajas o Coordinador/a de operación de cajas.
3. Realizar otras funciones propias o afines a su cargo que le sean asignadas.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual, pero en coordinación con los/as compañeros/as de trabajo y con su jefatura inmediata.

2. Condiciones de Trabajo:

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 129 de 171

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

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores de ventas o cajas en las Tiendas Libres del IMAS, según el rol asignado, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, a través de un excelente servicio a la clientela, y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones verbales y de tipo general de su jefatura inmediata y orientaciones del Supervisor/a de Cajas o Coordinador/a de operación de cajas cuando ejerza el rol de cajas. Su trabajo se basa en procedimientos previamente establecidos, aplicables a su actividad. Además, se relaciona en aspectos afines con las ventas, con el Jefatura de Tienda y con la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a de Categoría. Su labor es evaluada mediante la observación de los resultados obtenidos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 130 de 171

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con la Jefatura de Tienda, con la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a de Categoría, Cajero/a, con las personas trabajadoras de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con la clientela que adquiere mercadería en las Tiendas Libres del IMAS.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y de la mercadería asignada a las Tiendas Libres del IMAS cuando ejerza el rol de ventas, así como por los valores generados por las ventas que custodia cuando ejerce el rol de cajas y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

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

VI. REQUISITOS

Bachiller en Educación Media

Un año de experiencia en labores relacionadas con ventas.

Un año de experiencia en labores relacionadas con cajas.

Manejo del idioma inglés (oral), en las Tiendas Libres del IMAS donde se requiera.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 131 de 171

- Conocimientos en paquetes ofimáticos.

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Compromiso

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

Comportamientos asociados (Nivel C)
Comprende y realiza su trabajo buscando el cumplimiento de los objetivos del IMAS
Participa en el cumplimiento de los objetivos del área y de la institución
Realiza las acciones que sean necesarias para cumplir los objetivos institucionales
Implementa acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos en tiempo y calidad

Orientación a resultados

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 132 de 171

Comportamientos asociados (Nivel D)
Realiza actividades orientadas a cumplir con los objetivos institucionales
Actúa basándose en las normas y procedimientos estandarizados e informa acerca de los resultados de la gestión
Se rinde fácilmente ante las dificultades e inconvenientes abandonando la tarea encomendada
Recibe la realimentación de superiores sobre los resultados y aplica las correcciones que le sugieren

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Apoya la acción institucional de internalización de una cultura de servicio
Se muestra siempre como una persona respetuosa y cortés ante las solicitudes de la clientela o personas usuarias y les brinda la información que requieren
Se muestra atento/a hacia posibles necesidades de la clientela y procura su satisfacción con el servicio
Brinda seguimiento a la satisfacción de las necesidades de la clientela

Integridad

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 133 de 171

mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo a los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es respetuoso/a con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo
Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Supernumerario/a
- Jefatura inmediata: Jefatura de Tienda cuando ejerza el rol de ventas y Jefatura de Coordinación Administrativa cuando ejerza el rol de cajas
- Superior de la Jefatura Inmediata: Jefatura de Mercadeo y Ventas cuando ejerza el rol de ventas y la Jefatura Coordinación Administrativa cuando ejerza el rol de cajas
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 134 de 171

VENDEDOR/A

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicación: Unidad de Mercadeo y Ventas (Tiendas Libres del IMAS)

Jefatura inmediata: Jefatura de Tienda

II. **OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Realizar actividades de asesoría, promoción y venta de artículos en las Tiendas Libres del IMAS, a fin de satisfacer las necesidades de la clientela.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Recibir la mercadería en las Tiendas Libres del IMAS, para proceder a acomodarla en la estantería, de acuerdo con lo dispuesto, a fin de que la clientela pueda escoger con mayor facilidad el producto.
2. Reponer los inventarios de exhibición de mercancía en la estantería a fin de mantener la exhibición requerida y disponible por cada línea de producto.
3. Colaborar en la recepción de mercaderías que ingresan a las Tiendas Libres del IMAS, revisando las cantidades, condiciones y características de estas.
4. Atender a la clientela en forma proactiva, realizar la venta, evacuando consultas de la clientela, indicándoles las características de los artículos, precios, presentaciones y mercadería en promoción, a fin de satisfacer sus necesidades.
5. Generar las pre-facturas para efectuar las ventas, de acuerdo con los requisitos legales especificados en la normativa vigente.
6. Etiquetar y realizar el cambio de precios de la mercadería cuando sea requerido.
7. Informar al Jefatura de Tienda las necesidades de productos que se requieren para la venta.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 135 de 171

8. Velar por la seguridad del inventario de mercadería para la venta, material promocional, material de empaque y activos institucionales utilizados para sus labores e informar de forma inmediata a la jefatura de tienda cuando identifique alguna anomalía como: deterioro, daño, pérdida, robo, sustracción, uso indebido, o similares que afecten los recursos del Programa.
9. Participar en la toma física de inventarios.
10. Realizar las labores de limpieza en las Tiendas Libres del IMAS.
11. Colaborar con el Jefatura de Tienda en el adecuado abastecimiento y custodia del material de empaque de las Tiendas Libres del IMAS en que están destacados.
12. Realizar labores de empaque de mercadería y entrega de esta a la clientela, posterior a su cancelación, verificando que lo entregado corresponda con lo facturado.
13. Atender en todos sus extremos las disposiciones sobre código de presentación personal, instructivo de servicio al cliente y calidad de servicio, esforzándose por brindar un servicio al cliente excelente.
14. Participar en charlas, seminarios y cualquier tipo de capacitación que la Institución decida, con el fin de mantenerse actualizado/a en los productos para la venta, sus usos y características.
15. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores.
16. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Trababa en forma individual, pero en coordinación con los/as compañeros/as de trabajo y con su jefatura inmediata.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 136 de 171

2. Condiciones de Trabajo:

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

V. **RESPONSABILIDADES**

1. Por actividades:

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores de ventas en las Tiendas Libres del IMAS, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, a través de un excelente servicio a la clientela. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión

3. Supervisión recibida:

Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones verbales y de tipo general del Jefatura de Tienda, de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos previamente establecidos, aplicables a su actividad. Además, se relaciona en aspectos afines con las ventas, con el Jefatura de Tienda y con la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a de Categoría. Su labor es evaluada mediante la observación de los resultados obtenidos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 137 de 171

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con el Jefatura de Tienda, con el/la Coordinador/a de Categoría, Cajero/a, con las personas trabajadoras de las otras unidades organizativas, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con la clientela que adquieren mercadería en las Tiendas Libres del IMAS.

5. Por equipo y materiales y valores:

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

6. Por Errores:

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

VI. **REQUISITOS**

Bachiller en Educación Media y un año de experiencia en labores relacionadas con ventas.

Manejo del idioma inglés (oral), en las Tiendas Libres del IMAS donde se requiera.

VII. **CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES**

- Conocimientos en paquetes ofimáticos.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 138 de 171

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Compromiso

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

Comportamientos asociados (Nivel C)
Comprende y realiza su trabajo buscando el cumplimiento de los objetivos del IMAS
Participa en el cumplimiento de los objetivos del área y de la institución
Realiza las acciones que sean necesarias para cumplir los objetivos institucionales
Implementa acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos en tiempo y calidad

Orientación a resultados

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

Comportamientos asociados (Nivel D)
Realiza actividades orientadas a cumplir con los objetivos institucionales
Actúa basándose en las normas y procedimientos estandarizados e informa acerca de los resultados de la gestión
Se rinde fácilmente ante las dificultades e inconvenientes abandonando la tarea encomendada
Recibe la realimentación de superiores sobre los resultados y aplica las correcciones que le sugieren

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 139 de 171

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Apoya la acción institucional de internalización de una cultura de servicio
Se muestra siempre como una persona respetuosa y cortés ante las solicitudes de la clientela o personas usuarias y les brinda la información que requieren
Se muestra atento/a hacia posibles necesidades de la clientela y procura su satisfacción con el servicio
Brinda seguimiento a la satisfacción de las necesidades de la clientela

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel B)
Su actuar en el trabajo evidencia un compromiso con la honestidad y responsabilidad y colabora ampliamente para que el equipo de trabajo mantenga este compromiso
Actúa de acuerdo a los procedimientos establecidos frente a actos que contravienen la legislación y la normativa institucional
Es respetuoso/a con las personas y promueve las relaciones de respeto mutuo

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 140 de 171

Hace lo que la normativa institucional le indica y solicita criterio cuando se presenta algún asunto no contemplado o cubierto por la normativa

IX. ORGANIZACIÓN

- Titular del cargo: Vendedor/a
- Jefatura inmediata: Jefatura de Tienda
- Superior de la Jefatura Inmediata: Jefatura de Mercadeo y Ventas
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSION 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 141 de 171

CAJERO/A

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicación: Unidad de Coordinación Administrativa

Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa

II. **OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Atender las actividades relacionadas con el cobro procedente de las ventas de mercadería y devolución de dinero por cambios de mercadería realizados por la clientela, así como con el control de la caja.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Recibir y atender a la clientela de una manera amigable, cortés y profesional.
2. Emitir las facturas de venta provenientes de las compras que realice la clientela.
3. Calcular el pago total a ser efectuado por la clientela.
4. Recibir del pago total en cualquiera de sus formas de pago (efectivo, tarjetas de crédito o débito, entre otros...) y procesar las transacciones del punto de venta.
5. Contabilizar la cantidad total de pagos recibidos durante su turno y registrar la totalidad de las ventas y el cierre de la caja.
6. Realizar las funciones de cobro y cuadre de su respectiva caja.
7. Manejar el fondo fijo de la caja del establecimiento en el que se trabaje
8. Procesar las devoluciones o cambios de mercancía solicitados por la clientela, aplicando las políticas correspondientes a la devolución del dinero.
9. Notificar cualquier queja o reclamo a la persona que ocupe el cargo de Supervisor/a de Cajas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 142 de 171

10. Atender y dar respuesta a las solicitudes de la clientela.
11. Cumplir con las normas sanitarias y de seguridad.
12. Realizar la limpieza de su área de trabajo y mantener el orden correspondiente.
13. Velar por que cuente con los suministros necesarios para su función y solicitarlos a la persona que ocupe el cargo de Supervisor/a de Cajas cuando sea necesario
14. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y atender las orientaciones dadas por las personas que ocupan el cargo de Supervisor/a de Cajas o Coordinador/a de operación de cajas.
15. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que se programe o convoque
16. Realizar otras funciones propias o afines a su cargo que le sean asignadas.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual, pero en coordinación con la persona que ocupa el cargo de Supervisor/a de Cajas, los/as compañeros/as de trabajo y su jefatura inmediata.

2. Condiciones de Trabajo:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 143 de 171

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores de manejo de cajas en las Tiendas Libres del IMAS, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, a través de un excelente servicio a la clientela, y cumplir con lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley No. 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en cuanto a la suscripción de una póliza de fidelidad. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. **Supervisión ejercida:**

No ejerce supervisión

3. **Supervisión recibida:**

Trabaja con alguna independencia siguiendo instrucciones verbales y de tipo general de la jefatura inmediata de quien depende. Su trabajo se basa en procedimientos previamente establecidos, aplicables a su actividad. Además, recibe supervisión por parte de la persona que ejerce el cargo de Supervisor/a de cajas. Su labor es evaluada mediante la observación de los resultados obtenidos.

4. **Relaciones de trabajo:**

Se relaciona internamente con su jefatura inmediata (Jefatura de Coordinación Administrativa), con la persona que ocupa el cargo de Supervisor/a de cajas, Jefatura de Tienda, Vendedor/a, Supernumerario/a, así como con las personas trabajadoras de las otras unidades organizativas de Empresas Comerciales, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con la clientela que adquiere mercadería en las Tiendas Libres del IMAS.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 144 de 171

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por el dinero y documentos de pago que custodia, así como por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales asignados y por las pérdidas económicas, en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

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

VI. **REQUISITOS**

- Bachiller en Educación Media.
- Un año de experiencia en labores de cajas.
- Conocimiento del idioma inglés básico (oral), en las Tiendas Libres del IMAS donde se requiera.
- Conocimientos en paquetes ofimáticos.

VII. **CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES**

- Conocimiento y experiencia en servicio a la clientela.

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Integridad

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 145 de 171

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Cumple con el compromiso de honestidad y responsabilidad en su labor cotidiana
Aplica valores y la ética institucional en todas las labores que realiza
Es una persona respetuosa con las personas que atiende y vigila la imagen institucional
Es coherente con el discurso y el accionar de acuerdo a la normativa legal e institucional

Trabajo en equipo

Capacidad de colaborar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Se basa en la comunicación, la motivación, el respeto mutuo y la confianza. Con congruencia entre acciones, conductas y palabras. Asumiendo la responsabilidad de su propio trabajo y de sus errores. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel D)
Participa en el trabajo en equipo que le indica la jefatura superior
Se comunica con los miembros que participan en el trabajo en equipo cuando se requiere de su participación
Aporta su conocimiento y experiencia cuando el trabajo en equipo expresamente se lo solicita
Cumple con las labores encomendadas en el trabajo en equipo

Orientación a la clientela

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 146 de 171

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela interna o externa, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela interna o externa de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
La cultura de servicio a la clientela es su guía en la atención a las personas
Atiende las solicitudes de la clientela de forma respetuosa y amable, o canaliza las necesidades de la clientela para que sean resueltas
Le solicita la clientela si requiere de otro servicio y de no requerirlo se despide de manera amable
Indica a la clientela que si tiene alguna dificultad regrese y le atiende nuevamente

Calidad de trabajo

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área en la cual se trabaja. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio) y objetividad, basada en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender. Además, comprende la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Responsabilidad” y “Transparencia”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 147 de 171

Comportamientos asociados (Nivel D)
Conoce todo lo relacionado con su trabajo y su relación con otras áreas institucionales
Solicita la participación en actividades de capacitación que le envían o solicitan que participe
Identifica aspectos a mejorar con el fin de elevar la calidad de su trabajo
Solicita realimentación para chequear su propio desempeño y agregar valor a su trabajo

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del Cargo: Cajero/a
- Jefatura inmediata: Jefatura de Coordinación Administrativa
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 148 de 171

SECRETARIO/A DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

I. INFORMACIÓN GENERAL

Ubicación: Empresas Comerciales

Jefatura inmediata: Administrador/a General

II. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

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

III. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 149 de 171

inquietudes, esforzándose por brindar un servicio al cliente con el máximo de excelencia.

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

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES:

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual y en estrecha coordinación y colaboración con su jefatura inmediata y compañeros/as de trabajo.

2. Condiciones de Trabajo:

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 150 de 171

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

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

2. **Supervisión ejercida:**

No ejerce supervisión.

3. **Supervisión recibida:**

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

4. **Relaciones de trabajo:**

Por su naturaleza se relaciona internamente con todas las unidades: Mercadeo y Ventas, Logística e Importaciones, Coordinación Administrativa, con el personal de las Tiendas Libres del IMAS y con personal de oficinas centrales del IMAS. Externamente se relaciona

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 151 de 171

con proveedores, clientela, personal de otras instituciones públicas y privadas y con público en general. El cargo exige el manejo de excelentes relaciones interpersonales.

5. Por equipo y materiales:

La persona ocupante del cargo es responsable por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y materiales utilizados en su trabajo, así como de los trabajos que le encomienda su jefatura inmediata.

6. Errores:

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

VI. REQUISITOS

- Bachiller en Educación Media.
- Título en Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Dos años de experiencia en labores similares.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimientos en paquetes ofimáticos.

VIII. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS

Iniciativa

Predisposición a actuar de forma adelantada ante una situación. Implica marcar el rumbo con proactividad por medio de acciones concretas. Los niveles de actuación van desde

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 152 de 171

concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Responsabilidad”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Actúa de forma inmediata y toma las decisiones pertinentes ante las situaciones que se presentan en su trabajo
Se preocupa por elaborar y tener a mano respuestas alternativas ante situaciones imprevistas
Se adapta eficientemente a las diferentes circunstancias laborales para poner en práctica alternativas de solución a lo que solicita la clientela o la persona usuaria
Enfrenta los obstáculos como una alternativa de solución a los problemas que se presentan

Calidad de trabajo

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área en la cual se trabaja. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio) y objetividad, basada en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender. Además, comprende la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Responsabilidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Conoce todo lo relacionado con su trabajo y su relación con otras áreas institucionales
Solicita la participación en actividades de capacitación que le envían o solicitan que participe
Identifica aspectos a mejorar con el fin de elevar la calidad de su trabajo
Solicita realimentación para chequear su propio desempeño y agregar valor a su trabajo

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 153 de 171

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
La cultura de servicio de la clientela es su guía en la atención a las personas
Atiende las solicitudes de de la clientela de forma respetuosa y amable, o canaliza las necesidades de la clientela para que sean resueltas
Le solicita a la clientela si requiere de otro servicio y de no requerirlo se despide de manera amable
Indica a la clientela que si tiene alguna dificultad regrese y lo atiende nuevamente

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Cumple con el compromiso de honestidad y responsabilidad en su labor cotidiana
Aplica valores y la ética institucional en todas las labores que realiza
Es respetuoso/a con las personas que atiende y vigila la imagen institucional
Es coherente con el discurso y el accionar de acuerdo a la normativa legal e institucional

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 154 de 171

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del cargo: Secretario/a de Administración General
- Jefatura inmediata: Administrador/a General
- Superior de la Jefatura Inmediata: Director/a de Gestión de Recursos
- Personal a cargo: No tiene.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 155 de 171

CONDUCTOR/A DE CAMIÓN

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicación: Unidad de Logística e Importaciones

Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones

II. **OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Conducir los camiones asignados a la Unidad de Logística e Importaciones, así como velar por el adecuado mantenimiento de éstos, contribuir con la carga y descarga de mercadería, y apoyar en otras actividades relacionadas que se requieran.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Conducir y operar vehículos semipesados de dos o más ejes, según la normativa interna y legislación vigente, con el fin de transportar, mercaderías, suministros, materiales, así como equipos, mobiliario, instrumentos de trabajo y personas, según los requerimientos de Empresas Comerciales, a cualquier lugar del territorio nacional, colaborando con su carga y descarga.
2. Velar por el adecuado mantenimiento, limpieza, buen estado de los vehículos y demás instrumentos de trabajo asignados para el desempeño del cargo, verificando periódicamente la carga de la batería, el depósito del combustible, los niveles de agua y lubricantes, las fechas de engrase, el buen estado y acople de las llantas entre otros aspectos, durante el recorrido y funcionamiento del vehículo.
3. Dar seguimiento y cumplir con el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, realiza cambios de llantas y reparaciones menores o de emergencia cuando sea necesario y reporta los desperfectos que sufra el equipo con el que realiza su labor, así como irregularidades que observa en el desarrollo de su trabajo.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 156 de 171

4. Preparar reportes sobre las actividades realizadas, las irregularidades observadas en el desarrollo de las labores y otros aspectos de interés que surjan como consecuencia del trabajo que realiza y presentar las recomendaciones pertinentes.
5. Custodiar los bienes que se encuentren dentro del vehículo, así como de las personas durante su permanencia en el mismo.
6. Definir la ruta más conveniente para los intereses institucionales, buscando siempre la eficiencia, seguridad y razonabilidad del uso de los recursos.
7. Llevar los controles establecidos de las giras que realiza, kilometraje, uso de combustible, y demás aspectos de interés para la adecuada gestión.
8. Retirar, trasladar y distribuir correspondencia y diversos documentos a unidades de la organización y entes externos, cuando así se solicite.
9. Brindar colaboración en el archivo de documentos variados referidos a la labor de transporte, siguiendo directrices y sistemas establecidos.
10. Apoyar a las personas encargadas de las giras en el uso de instrumentos de trabajo, en la medida de sus posibilidades y conocimientos.
11. Brindar apoyo en la medida de sus posibilidades en los diferentes eventos que se realizan en la organización.
12. Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con lo establecido y se tomen las medidas de control interno para minimizar los riesgos que atenten contra los objetivos organizacionales o la integridad física de las personas.
13. Realizar labores administrativas que se derivan de su función tales como: llenar boletas de control, preparar informes, hacer reportes de fallas de equipo u otras anomalías.
14. Acatar las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las orientaciones que emita la persona encargada general de bodegas y bodega principal.
15. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 157 de 171

16. Realizar otras actividades propias del cargo a criterio de la jefatura inmediata.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual, pero en coordinación con su jefatura inmediata, persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas o encargado/a de bodega auxiliar y otras personas trabajadoras de Empresas Comerciales.

2. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar en jornada diurna, mixta o nocturna, alterna (horarios rotativos), debe trabajar fuera de la jornada ordinaria, fines de semana, días feriados, cuando las necesidades del servicio así lo exijan.

El desempeño del cargo puede originar cansancio y estrés debido a que el tipo de trabajo puede implicar conducir por largas jornadas, con cogestión vehicular, así como cargar y descargar mercancías. Asimismo, debe mantener concentración durante los recorridos que realiza con el fin de evitar accidentes.

El trabajo exige trasladarse a diversos lugares dentro del territorio nacional, por lo que le puede corresponder trabajar sin límite de jornada y estar expuesto/a a las inclemencias del tiempo.

Podría corresponderle el transporte de valores y materiales de delicado trasiego, por lo que debe observar las normas de salud y seguridad ocupacional pertinentes.

Debe tener disponibilidad para viajar a los diferentes centros de operación donde Empresas Comerciales mantiene bodegas o Tiendas Libres del IMAS.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 158 de 171

V. **RESPONSABILIDADES**

1. **Por actividades:**

La responsabilidad de la persona ocupante del cargo es efectuar labores de conductor/a de camión en la Unidad de Logística e Importaciones, con el propósito de lograr los objetivos establecidos, a través de un excelente servicio. Su trabajo se basa en procedimientos e instrucciones claramente establecidos.

2. **Supervisión ejercida:**

No ejerce supervisión.

3. **Supervisión recibida:**

Trabaja siguiendo instrucciones generales de la jefatura inmediata de quien depende, así como de la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas o encargado/a de bodega auxiliar. Su trabajo se basa en procedimientos previamente establecidos, aplicables a su actividad, así como siguiendo la normativa específica que regula el tránsito de vehículos por las vías terrestres nacionales. Su labor es supervisada y evaluada mediante la apreciación de los resultados obtenidos, la calidad y oportunidad del servicio brindado.

4. **Relaciones de trabajo:**

Se relaciona internamente con su jefatura inmediata, persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas o encargado/a de bodega auxiliar y otras personas trabajadoras de Empresas Comerciales, cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con proveedores de Empresas Comerciales y personal de los diferentes centros de operación donde se ubican las Tiendas Libres del IMAS.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 159 de 171

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por el adecuado uso del vehículo asignado, mercancía que transporta, así como del equipo y materiales que se le asignan para el cumplimiento de sus actividades, asimismo, debe reportar las fallas y anomalías que detecte en procura del buen funcionamiento del mismo.

6. Por Errores:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños, atrasos y poner en grave peligro la integridad física de las personas, pudiendo ocasionar lesiones graves que atenten contra la vida de las personas. Asimismo, podría originar perdidas de materiales que trasporta según sea el caso, cuyas consecuencias pueden ser irreparables e invaluable con la consecuente responsabilidad legal, administrativa y penal, razón por cual las actividades deben ser realizadas con sumo cuidado y precisión.

VI. **REQUISITOS**

- Segundo ciclo aprobado de la Educación General Básica y dos años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, o
- Primer ciclo de la Educación General Básica y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con el cargo.

REQUISITOS LEGALES

Poseer la licencia de conducir respectiva vigente (B3).

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Iniciativa

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 160 de 171

o soluciones de problemas. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo” y “Responsabilidad”).

Comportamientos asociados (Nivel C)
Actúa de forma inmediata y toma las decisiones pertinentes ante las situaciones que se presentan en su trabajo.
Se preocupa por elaborar y tener a mano respuestas alternativas ante situaciones imprevistas.
Se adapta eficientemente a las diferentes circunstancias laborales para poner en práctica alternativas de solución a lo que solicita la persona usuaria.
Enfrenta los obstáculos como una alternativa de solución a los problemas que se presentan.

Calidad de Trabajo

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área en la cual se trabaja. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio) y objetividad, basada en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender. Además, comprende la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Responsabilidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel D)
Los conocimientos que posee le permiten un desempeño efectivo en su área de trabajo.
Participa en actividades de capacitación cuando se lo solicitan.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 161 de 171

Realiza las acciones que le recomiendan para mejorar la calidad de su trabajo, evidenciando interés por mejorar su trabajo.
Efectúa adecuadamente su trabajo orientándolo hacia el cumplimiento de las metas de calidad deseadas.

Relaciones Humanas

Capacidad de mantener adecuadas interacciones entre las personas y con la sociedad, separando las situaciones laborales de las personales. Contempla la comprensión de las órdenes jerárquicas a la vez que la igualdad de dignidad y derechos de todas las personas. Propician la negociación como habilidad para la colaboración y el compromiso. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad” y “Respeto”).

Comportamientos Asociados (Nivel D)
Atiende a las personas cumpliendo con lo establecido en la descripción de puestos y normas institucionales.
Cumple con la normativa institucional y legislación nacional que se refiere a los derechos de las personas.
Se relaciona de manera atenta y cordial con las personas.
Entiende las diferencias de criterio y opinión que puedan tener las personas usuarias del servicio

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 162 de 171

Comportamientos Asociados (Nivel C)
Cumple con el compromiso de honestidad y responsabilidad en su labor cotidiana.
Aplica valores y la ética institucional en todas las labores que realiza.
Es una persona respetuosa con las personas que atiende y vigila la imagen institucional.
Es coherente con el discurso y el accionar de acuerdo con la normativa legal e institucional.

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del cargo: Conductor/a de camión
- Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 163 de 171

AUXILIAR DE BODEGA

I. **INFORMACIÓN GENERAL**

Ubicación: Unidad de Logística e Importaciones

Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones

II. **OBJETIVO GENERAL DEL CARGO**

Ejecución de actividades operativas y de apoyo relacionadas con el ingreso, almacenamiento, custodia y despacho de mercancías, suministros y otros.

III. **DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

1. Recibir, acomodar, verificar, clasificar y almacenar la mercadería que ingresa a la bodega.
2. Cargar y descargar los camiones con mercadería que ingresan a la bodega.
3. Preparar, empacar, revisar y despachar los pedidos de mercadería que se requiere en las Tiendas Libres del IMAS o en bodegas auxiliares.
4. Colaborar en la carga y descarga de los vehículos que realizan los traslados de mercancías a las Tiendas Libres del IMAS, bodegas auxiliares, o para otros trámites que sean necesarios.
5. Corroborar contra el ingreso físico de la mercadería, la documentación pertinente, precios, cantidad, estado de ésta y características indicadas en las órdenes de compra.
6. Etiquetar e identificar la mercadería que ingresa a la bodega, según el procedimiento y los estándares establecidos en Empresas Comerciales.
7. Almacenar, revisar y reempacar cuando sea necesario, la mercadería que ingresa a la bodega.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 164 de 171

8. Participar en la toma física de inventarios totales y selectivos, de la mercadería que se encuentra en custodia en la bodega general o auxiliar según sea cada caso.
9. Colaborar con los aspectos de orden, limpieza y seguridad del área física, equipos y de la mercadería que se encuentra en la bodega
10. En el caso de bodegas auxiliares despachar o entregar en las Tiendas Libres del IMAS las requisiciones de mercadería, según sea hacia la tienda o hacia el área de despacho de éstas.
11. Revisar en forma física la mercadería que se despacha por medio de las requisiciones.
12. Llevar la mercadería a los diferentes puntos de venta u otros adonde vayan destinados, ejerciendo el debido control en el traslado y en la entrega.
13. Participar en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que se programe o convoque.
14. Realizar otras funciones propias o que sean afines a este cargo.

IV. CONDICIONES AMBIENTALES Y ORGANIZACIONALES

1. Formas de trabajo:

Trabaja en forma individual, pero en coordinación con los/as compañeros/as de trabajo y su jefatura inmediata.

2. Condiciones de Trabajo:

Le corresponde trabajar en jornada diurna o mixta (en horarios rotativos), debe trabajar fuera de la jornada ordinaria, fines de semana o días feriados, cuando las necesidades del servicio así lo exijan.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 165 de 171

El trabajo exige esfuerzo físico por lo cual debe procurar mantener posturas adecuadas en la realización de éste y seguir las normas de salud y seguridad ocupacional establecidas con el fin de disminuir la probabilidad de un accidente o enfermedad laboral.

La persona que ocupa este cargo está expuesta a condiciones como calor, frío, polvo, asimismo debe trasladarse a diversos sitios dentro y fuera de la institución.

V. RESPONSABILIDADES

1. Por actividades:

Es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan se cumplan con esmero, eficiencia, calidad y oportunidad, siguiendo los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que atiende.

2. Supervisión ejercida:

No ejerce supervisión.

3. Supervisión recibida:

El trabajo se lleva a cabo siguiendo instrucciones precisas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo, establecidas en la normativa vigente o bien giradas verbalmente o por escrito por la jefatura inmediata. Su labor es supervisada y evaluada mediante la apreciación de la calidad y oportunidad de los servicios prestados, por los reportes presentados y por la satisfacción mostrada por las personas usuarias a las que se les brinda el servicio.

4. Relaciones de trabajo:

Se relaciona internamente con la jefatura inmediata, la persona que ocupa el cargo de Coordinador/a General de Bodegas y Encargado/a de Bodega Auxiliar, otras personas que ocupan el cargo de Auxiliar de bodegas, así como con otras personas trabajadoras

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 166 de 171

de Empresas Comerciales cuando fuese necesario. Externamente se relaciona con proveedores, los cuales deben ser atendidos con tacto y discreción.

5. Por equipo y materiales y valores:

Es responsable por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le asignan para el cumplimiento de sus actividades, por la mercadería asignada a la bodega y por las pérdidas económicas en que haga incurrir a la administración originadas de actividades negligentes.

6. Por Errores:

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

VI. REQUISITOS

Certificado de conclusión del tercer ciclo de la Educación General Básica.

Un año de experiencia en labores similares o afines al cargo.

Disponibilidad para efectuar giras a los diferentes centros de operación que tiene Empresas Comerciales para desarrollar sus funciones.

VII. CONOCIMIENTOS O REQUISITOS DESEABLES

- Conocimientos en paquetes ofimáticos.
- Conocimientos en administración de bodegas.
- Licencia D-1 para manejo de montacargas.

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 167 de 171

VIII. **COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS**

Orientación a la clientela

Actitud y conducta sustentada en la justicia de servir a la clientela interna o externa, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas de la clientela interna o externa de modo que se consideren sus necesidades para incorporar este conocimiento a la forma específica de planificar la actividad, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Solidaridad”, “Respeto”, “Honestidad” y “Transparencia”).

Comportamientos asociados (Nivel D)
Atiende la clientela interna o externa, le saluda y le solicita cuál es su necesidad. Le refiere cuando no le corresponde atenderle
Atiende a la clientela interna o externa y muestra atención a otros asuntos que solicita la persona usuaria
Si requiere de otro servicio le atiende la solicitud
Brinda seguimiento a las necesidades de la clientela cuando se le solicita

Calidad de trabajo

Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área en la cual se trabaja. Poseer buena capacidad de discernimiento (juicio) y objetividad, basada en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente el interés de aprender. Además, comprende la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Responsabilidad” y “Transparencia”).

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 168 de 171

Comportamientos asociados (Nivel D)
Los conocimientos que posee le permiten un desempeño efectivo en su área de trabajo.
Participa en actividades de capacitación cuando se lo solicitan.
Realiza las acciones que le recomiendan para mejorar la calidad de su trabajo, evidenciando interés por mejorar su trabajo.
Efectúa adecuadamente su trabajo orientándolo hacia el cumplimiento de las metas de calidad deseadas.

Integridad

Compromiso con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Ser una persona realista y franca. (Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Honestidad”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel D)
Conoce acerca del compromiso que se debe tener con la honestidad y responsabilidad y hace lo posible por cumplirlo
Aplica los valores personales o la ética institucional de acuerdo con la situación laboral
Es una persona respetuosa con las personas que atiende
Actúa de forma coherente con el puesto y normativa institucional

Trabajo en equipo

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

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 169 de 171

(Vinculada con los siguientes valores institucionales: “Trabajo en equipo”, “Responsabilidad” y “Respeto”).

Comportamientos asociados (Nivel D)
Participa en el trabajo en equipo que le indica la jefatura inmediata
Se comunica con los miembros que participan en el trabajo en equipo cuando se requiere de su participación
Aporta su conocimiento y experiencia cuando el trabajo en equipo expresamente se lo solicita
Cumple con las labores encomendadas en el trabajo en equipo

IX. **ORGANIZACIÓN**

- Titular del cargo: Auxiliar de bodega
- Jefatura inmediata: Jefatura de Logística e Importaciones
- Superior de la Jefatura Inmediata: Administrador/a General
- Personal a cargo: No tiene

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 170 de 171

8. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de inicio del proceso	Motivo de la actualización	Tipo de reforma
1	01/10/2011	Creación del manual	N/A
2	01/08/2018	Eliminación de los cargos de: Coordinador Puntos de Venta, Técnico de coordinación Administrativa y Técnico de Logística e Importaciones Incorporación de los cargos de: Jefe de Tienda, Profesional Administrativo, Profesional en Logística e Importaciones y Bodeguero. Modificación de algunos cargos existentes	Integral
3	01/02/2023	Incorporación de los cargos de: Coordinador/a de operación de cajas, Supervisor/a de cajas, Cajero/a, Coordinador/a General de Bodegas, Encargado de Bodega Auxiliar, Conductor/a de Camión, Supernumerario/a Modificación de algunos cargos existentes (lenguaje inclusivo, funciones, competencias, entre otras)	Integral

	MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS DE EMPRESAS COMERCIALES	CÓDIGO DEL DOCUMENTO MCR-DH-002-2024
ACUERDO CONSEJO DIRECTIVO N°129-07-2024 Oficio MH-STAP-OF-0895-2024	VERSIÓN 3	FECHA DE APROBACIÓN 05/08/2024
DEPENDENCIA DESARROLLO HUMANO		PÁGINA 171 de 171

9. DEROGACIONES ASOCIADAS

El presente Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales deroga el aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 114-03-2014, de fecha 10 de marzo de 2014 y oficio STAP-1250-2015, de fecha 25 de junio de 2015, cuya fecha rige era del 01 de agosto del 2018.

10. VIGENCIA

El presente Manual Descriptivo de Cargos de Empresas Comerciales rige a partir del 05 de agosto del 2024.