

APÉNDICE I

POLÍTICAS

1. POLÍTICAS DE COBRANZAS

Definición 1: Responsabilidad, Seguimiento y Control

Las cobranzas en efectivo serán responsabilidad del Personal de Cobranza quien efectuará una rendición del dinero, al final del día, en Encargado del área de Tesorería. La tarea de seguimiento y control es responsabilidad de la Contaduría de la Empresa. El Personal que trabaje en el domicilio del Cliente tiene prohibido recibir dinero por el servicio prestado.

Alcance: Esta definición alcanzará a todas las Cobranzas de Servicios.

Definición 2: Modalidad de Cobranza

La cobranza de los servicios realizados podrá ser en efectivo, tarjeta de débito o crédito.

Alcance: Esta definición alcanzará a todas Cobranzas de los Servicios.

Definición 3 : Recibo de Cobranzas

Se deberá emitir un Recibo por cada cobranza efectuada bajo cualquiera de sus modalidades.

Alcance: Esta definición alcanzará a todas las Cobranzas de los Servicios realizados ya sea en efectivo, tarjeta de débito o crédito.

Definición 5 : Otros Ingresos de fondos

Todo ingreso de fondos originado en motivos que no sean cobranzas a clientes, deberá tener de respaldo un comprobante. Como en el caso de los “reintegros de gastos”, alquileres, etc.

Alcance: Alcanza a todos los ingresos de fondos no originado en cobranzas a clientes.

2. POLÍTICAS DE PAGOS

Definición 1: Decisión de los pagos

La decisión de pago estará a cargo de la Gerencia Administrativa Financiera y del Director.

Alcance: Esta definición incluirá a todos los pagos a proveedores a excepción de los pagos por Caja Chica.

Definición 2: La gestión y el control de los Pagos

La gestión y el control de los pagos a Proveedores se deberán realizar en el área de Tesorería - Personal de Pagos, bajo la responsabilidad directa de la Gerencia Administrativa Financiera.

Alcance: Esta definición alcanzará a todos los pagos a proveedores a excepción de los pagos por Caja Chica.

Definición 3: Pagos de Gastos Menores

La gestión de pago de Gastos Menores se debe realizar a través de Cajas Chicas.

Alcance: Esta definición alcanzará a todos los pagos por montos menores a \$2000 (dos mil pesos) y el objeto de la compra no podrá ser artículos de limpieza.

Definición 4: Instrumentación del Pago

Todo pago deberá tener su origen en una Orden de Pago, la que deberá ser debidamente autorizada.

Alcance: Los únicos pagos no originados en una Orden de Pago, serán los que se realicen por medio de las Cajas Chicas.

Definición 5: Medio de Pago

El medio de pago a utilizar es decisión de la Gerencia Administrativa Financiera, o del Director, según los parámetros que se establezcan.

Alcance: Esta definición alcanzará a todos los pagos a proveedores a excepción de los Fondos a Rendir y de los pagos por Caja Chica.

Definición 6 : Fondos Fijos y Cajas Chicas

El nivel de las Cajas Chicas habilitadas se determinará en la Gerencia Administrativa Financiera y se revisan periódicamente, para ajustarlas según necesidades.

Alcance: Esta definición alcanzará a todas las Cajas Chicas habilitadas.

3. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Definición 1: Incorporación de Personal

Se incorporará como parte de planta laboral al personal de la más alta calidad humana cuyas competencias se encuentren en concordancia con las aquellas necesarias para el puesto que se desea cubrir, a través de procedimientos técnicos y transparentes.

Alcance: Esta definición incluirá a todas las incorporaciones de personal de la Organización.

Definición 2: Desarrollo de Recursos Humanos

A través del Plan Desarrollo de los Recursos Humanos, se velará por el equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos institucionales y el desarrollo profesional junto con el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Utilizará la capacitación, el perfeccionamiento y la evaluación del desempeño como herramientas de apoyo fundamentales.

Alcance: Esta definición incluirá a todos los Miembros de la Organización, independiente de su función.

Definición 3: Capacitación

Se capacitará y perfeccionará a sus empleados, desarrollando las competencias, capacidades personales y/o profesionales requeridas para el desempeño de sus funciones de forma que contribuyan con los objetivos de la organización, facilitando a la vez su adaptación a la misma, y permitiendo también su desarrollo personal.

Alcance: Esta definición incluirá a todos los Miembros de la Organización, independiente de su función.

Definición 4: Evaluación de Desempeño

La Organización para dar cumplimiento a sus objetivos institucionales motivará y orientará el desempeño de sus empleados a la mejora continua del rendimiento mediante un proceso de evaluación del desempeño provisto por un sistema de calificación objetivo y transparente.

Alcance: Esta definición incluirá a todos los Miembros de la Organización, independiente de su función.

Definición 5: Remuneraciones

Se fijarán niveles de remuneraciones e incentivos que consideren las realidades existentes en los diferentes mercados profesionales y geográficos así mismo el

personal recibirá incentivos económicos y no económicos ligados al desempeño individual y colectivo.

Alcance: Esta definición alcanzará a todos los Miembros de la Organización, independiente de su función.

Definición 7: Requisitos del Personal de Limpieza del Hogar y Planchado

El Personal que trabaje en el domicilio del contratante deberá presentar, en carácter de obligatorio, en el momento de la inducción un certificado de buena conducta/antecedente penales emitido por el Registro Nacional de Reincidencia.

Alcance: Esta política alcanzará a todo el Personal de Limpieza del Hogar y Planchado que efectúe sus funciones en el domicilio del Contratante.

4. POLÍTICAS DE CALIDAD

Definición 1: Utilización de Recursos Humanos calificados

Proveer servicios varios para el hogar basados en la utilización de recursos humanos calificados, que satisfagan plenamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, brindando confiabilidad y seguridad en nuestra prestación.

Definición 2: Compromiso con la Calidad

Lograr el compromiso con la Calidad por parte de todo nuestro personal, brindando capacitación y entrenamiento necesario para el desempeño eficaz de sus funciones; logrando de esta manera, desarrollar un equipo de colaboradores con alta vocación de servicio al cliente, compromiso y responsabilidad, en un clima que estimule el trabajo en equipo y la mejora continua.

Definición 3: Líderes con unidad de propósito

Mantener un equipo de líderes con unidad de propósito que difundan los valores de la empresa y mantengan un ambiente en el cual el personal logre involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización mediante el compromiso y la participación.

Definición 4: Sistema de Gestión basado en procesos

Administrar el Negocio mediante un Sistema de Gestión basado en procesos y de esta manera alcanzar la eficacia y eficiencia de la organización en el cumplimiento

de los objetivos establecidos, a través de una revisión periódica de cada uno de ellos.

Definición 5: Implatación y difución de las políticas

Asumir el compromiso de difundir e implementar esta política en todos los niveles de la organización, extendiendo los alcances de la misma a nuestros proveedores, con los que se conformarán auténticos equipos de trabajo.

5. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Definición 1: Preservación de la salud y seguridad del Personal y el Contratante

Prevenir, controlar y minimizar los riesgos potenciales originados en las actividades y prestaciones del servicio, para preservar la salud y seguridad del Personal y el Contratante.

Definición 2: Mejora continua

Preservar la Seguridad y Salud del personal y toda persona involucrada, asegurando condiciones de trabajo adecuadas mediante la implementación y la mejora continua de las actividades.

Definición 3: Cultura de seguridad eficiente

Promover una cultura de seguridad eficiente, convirtiéndola en un estilo de vida, basada en la prevención del riesgo en el trabajo.

APÉNDICE II

MANUALES DE FUNCIONES

1. ENCARGADO DEL ÁREA DE LIMPIEZA DEL HOGAR

Funciones:

- Recepcionar y analizar los pedidos enviados por el Gerente de Servicio.
- Verificar la disponibilidad del Personal de Limpieza del Hogar.
- Comunicar al Gerente de Servicios novedades sobre el Personal de Limpieza del Hogar.
- Efectuar un Pedido de Reposición de artículos de limpieza, materiales y maquinaria, en caso de ser necesario, a Almacén – Sección Despacho.
- Firmar en conformidad el Remito Interno, enviado por Almacén – Sección Despacho, al momento de la recepción de los artículos de limpieza, materiales y maquinaria, solicitados.
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente de Servicio para ser autorizada.
- Resguardar toda la documentación relativa al Servicio de Limpieza del Hogar.

Alcance de autoridad y control:

El Encargado del área de Limpieza del Hogar depende directamente del Gerente de Servicio.

Ejerce autoridad directa sobre todo el Personal de Limpieza del Hogar.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Departamento de Almacén-Expedición

2. ENCARGADO DEL ÁREA DE PLANCHADO

Funciones:

- Recepcionar y analizar los pedidos enviados por el Gerente de Servicio.
- Verificar la disponibilidad del Personal de Planchado.
- Comunicar al Gerente de Servicio novedades sobre el Personal de Limpieza del Hogar.
- Efectuar un Pedido de Reposición de artículos de limpieza, materiales y maquinaria, en caso de ser necesario, a Almacén – Sección Despacho.
- Firmar en conformidad el Remito Interno, enviado por Almacén – Sección Despacho, al momento de la recepción de los artículos de limpieza, materiales y maquinaria, solicitados.
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente de Servicio para ser autorizada.
- Resguardar toda la documentación relativa al Servicio de Planchado.

Alcance de autoridad y control:

El Encargado del área de Planchado depende directamente del Gerente de Servicio.

Ejerce autoridad directa sobre todo el Personal de Planchado.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Departamento de Almacén-Expedición

3. PERSONAL DE PLANCHADO

Funciones:

- Comunicar al encargado del área de Planchado, en el caso de ser necesario, la necesidad de reposición de los artículos de planchado.
- Efectuar, en el domicilio del contratante, el planchado de las prendas.

Alcance de autoridad y control:

El Personal de Planchado depende directamente del Encargado del área de Planchado.

No ejerce autoridad directa sobre ningún auxiliar.

Relaciones inherentes al sector:

No mantiene una estrecha comunicación con algún Personal inherente al sector.

4. ENCARGADO DEL ÁREA DE LAVANDERÍA

Funciones:

- Recepcionar y analizar los pedidos enviados por el Gerente de Servicio para el día.
- Confeccionar y entregar al Recolector, al comienzo del día, la hoja de ruta de los retiros y entregas de prendas de los servicios.
- Comunicar al Gerente de Servicio novedades sobre el Personal de Lavandería.
- Efectuar un Pedido de Reposición de artículos de limpieza, materiales y maquinaria, en caso de ser necesario, a Almacén – Sección Despacho.
- Firmar en conformidad el Remito Interno, enviado por Almacén – Sección Despacho, al momento de la recepción de los artículos de limpieza, materiales y maquinaria, solicitados.
- Supervisar el trabajo del Personal de la lavandería y del Recolector.
- Resguardar toda la documentación relativa al servicio de lavandería.
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente de Servicio para ser autorizada.

Alcance de autoridad y control:

El Encargado del área de lavado depende directamente del Gerente de Servicio.

Ejerce autoridad directa sobre todo el Personal de la lavandería y el Recolector.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:
Departamento de Almacén-Expedición

5. PERSONAL DE LAVANDERIA**Funciones:**

- Recibir el paquete que entrega el Recolector, separar las prendas por tipo y color; y efectuar el lavado y secado de las prendas.
- Perfumar, doblar y empaquetar las prendas.
- Ingresar en el Sistema, al final del día, el estado del pedido.
- Comunicar al Encargado del área de lavandería, en el caso de ser necesario, la necesidad de reposición de los artículos de lavandería.
- Resguardar los remitos de prendas.

Alcance de autoridad y control:

El Personal de Planchado depende directamente del Encargado del área de Lavandería.

No ejerce autoridad directa sobre ningún auxiliar.

Relaciones inherentes al sector:

No mantiene una estrecha comunicación con algún Personal inherente al sector.

6. RECOLECTOR**Funciones:**

- Colocar las prendas del cliente en una bolsa y realizar el pesaje de la misma.
- Confeccionar un recibo de cobranza provisorio.
- Efectuar el cobro del servicio al cliente.
- Entregar las prendas al Personal del área de lavandería.
- Entregar las prendas, en el domicilio del contrante, luego de ser lavadas junto con el comprobante de entrega de prendas.
- Rendir el dinero cobrado, al final del día, en Tesorería Sección Cobranzas.

Alcance de autoridad y control:

El Recolector depende directamente del Encargado del área de Lavandería.

No ejerce autoridad directa sobre ningún auxiliar

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:
Tesorería - Sección Cobranzas

7. GERENCIA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

Funciones:

- Elaborar, ejecutar y coordinar el presupuesto de la empresa.
- Preparar los estados financieros y entregar soporte a todas las unidades, supervisando y manteniendo la normativa contable de la empresa.
- Elaborar los análisis e informes contables y financieros sugiriendo medidas tendientes a optimizar resultados.
- Analizar información financiera y presentar los resultados obtenidos mediante informes a la Gerencia General.
- Garantizar que las actividades económicas cumplan con la regulación aplicable.
- Idear alternativas para minimizar los costos y las pérdidas.
- Investigar y determinar oportunidades para lograr la expansión financiera.
- Gestionar y supervisar al Personal a su cargo.
- Recepcionar y comunicar al Encargado de Liquidación de Haberes las novedades del Personal de cada área.
- Controlar y firmar en conformidad, en caso de corresponder, los Pedidos Internos de Compra de artículos de limpieza, materiales y maquinaria.
- Analizar la solicitud de incorporación de nuevo Personal y, de ser necesario, remitirla a Selección del Personal.
- Efectuar la acreditación de los sueldos por Transferencia Bancaria en la cuenta del Personal y luego generar y emitir un Detalle de Acreditación.
- Analizar la Incidencia Financiera y definir que Factura pagar a los Proveedores.

Alcance de autoridad y control:

El Gerente Administrativo Financiero depende directamente del Gerente General. Ejerce autoridad directa sobre los Encargados de: Tesorería, Contaduría, Almacén, Administración del Personal y Compras.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:
Gerencia de Servicio.
Liquidación de Haberes.
Tesorería- Sección Pagos.
Contaduría.
Dirección.

8. ENCARGADO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Funciones:

- Gestionar todas las tareas inherentes al proceso de incorporación, presentación de documentación específica, llenado de la Ficha de Personal.
- Efectuar el registro oportuno de los movimientos de altas y bajas a fin de mantener actualizada la base de datos de recursos humanos.
- Mantener actualizada la información de escalas salariales correspondientes, verificando el cumplimiento de las escalas legales definidas en los convenios colectivos de trabajo que involucren al personal de la Compañía.
- Controlar que las liquidaciones y pagos de haberes del personal y demás beneficios personales se correspondan de conformidad a las disposiciones vigentes y normas internas de la Institución.

- Supervisar y revisar los pagos de nómina y seguridad social, adicionales, pagos en efectivo, vacaciones, liquidación de prestaciones sociales y solicitar los ajustes a que haya lugar, a fin de garantizar el depósito oportuno y acorde a lo reportado.
- Controlar los Recibos de Sueldos antes de ser enviados a la Tesorería- Sección Pagos.
- Llevar el Legajo Personal de cada empleado, sea propio, de terceros en nómina y profesionales, respetando normas legales vigentes y políticas definidas por la Dirección de la Compañía.
- Efectuar el control de horarios y asistencias de todo el personal.
- Controlar las licencias por enfermedad otorgadas al personal.

Alcance de autoridad y control:

El Jefe de Administración de Personal depende directamente del Gerente Administrativo Financiero.

Ejerce autoridad directa sobre el Encargado del Reclutamiento y Selección del Personal y sobre el Encargado de la Liquidación de Haberes.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Tesorería- Sección Pagos, para velar por un adecuado flujo de información de novedades del personal y documentación adecuada y necesaria para la liquidación y el pago de sueldos.

9. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

Funciones:

- Elaborar y publicar ofertas de empleo en distintos canales y en redes sociales a los fines de atraer candidatos.
- Tramitar las postulaciones recibidas, evaluar los CV de los candidatos y seleccionar a quienes cumplan con los requisitos establecidos.
- Construir, alimentar y mantener actualizada una base de datos de candidatos.
- Utilizar la publicidad para establecer contactos y atraer candidatos.
- Llevar a cabo el proceso de inducción del Personal.
- Reunirse con los Gerentes de las distintas áreas para discutir sus necesidades.

Alcance de autoridad y control:

El encargado de Reclutamiento y Selección del Personal depende directamente del Jefe de Administración del Personal.

No ejerce autoridad directa sobre ningún auxiliar.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Gerencias de cada área de la Organización.

Liquidación de Haberes.

Dirección.

10. LIQUIDACIÓN DE HABERES

Funciones:

- Realizar un control de horas de asistencia mensual.
- Recepcionar, analizar y cargar las novedades de liquidación de haberes (anticipos, ajustes, licencias por vacaciones, enfermedad, embargos, descuentos varios, etc.).
- Efectuar quincenalmente o mensualmente el proceso de Liquidación propiamente dicho.
- Efectuar quincenalmente o mensualmente la Planilla Resumen de Sueldos a pagar.
- Entregar al Personal el Recibo de Sueldo y solicitar firma.
- Informar a los organismos oficiales (AFIP, ANSES y Sindicato) las sumas retenidas a los empleados por aportes de los sueldos liquidados y las contribuciones de la empresa correspondientes a jubilación, obra social, ART.
- Realizar la apertura de la cuenta sueldo, en el banco correspondiente, de cada nuevo ingreso.
- Llevar todo tipo de información relativa al Personal.
- Realizar la correspondiente baja del Personal que no trabaje en la Organización.

Alcance de autoridad y control:

El encargado de Liquidación de Haberes depende directamente del encargado del área de Administración del Personal.

No ejerce autoridad directa sobre ningún auxiliar.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Todos los encargados de áreas de la Organización.

Reclutamiento y Selección del Personal.

Contaduría - Contabilidad Central.

Tesorería-Sección Pagos.

11. ENCARGADO DEL ÁREA DE CONTADURÍA

Funciones:

- Adoptar todos los recaudos necesarios para que se cumplan las obligaciones de la firma en materia tributaria y previsional, sea como agente de retención o de información de impuestos.
- Efectuar las conciliaciones bancarias (contable), y regularizar las partidas conciliatorias.
- Atender todo lo inherente a las registraciones contables de todas las operaciones de la firma, registrando las mismas en los libros habilitados, según normas legales vigentes.
- Conciliar y analizar cuentas y rubros contables, con libros compras y libros ventas.
- Intervenir en la etapa final de los procesos de Compra, Pagos a Proveedores y Ventas mediante la recepción, control y archivo de legajos de Pagos y de Cajas.

- Emitir Planillas de Vencimientos periódicas de deudas y obligaciones, según periodicidad pautada por la Dirección.
- Tareas de Procesamiento de Datos:
 - a. Confección y carga de Minutas de Devengamiento por Impuestos y Servicios
 - b. Confección y carga de Minutas de Devengamiento por Sueldos y Cargas Sociales
- Controles de Legajos de Compra y Legajos de Pago:
 - a. Recepción y Control de Legajos de la totalidad de transacciones
 - b. Controla documentación de pago y medios de pago utilizados
 - c. Archivo definitivo del Legajos Compras y Pagos
- Controles de Tesorería (Transferencias)
 - a. Verificar Transferencias Pendientes
 - b. Control de saldos de Caja
 - c. Verificar que la cuenta Ventas Contado quede conciliada (**diario**)
 - d. Verificar Cheques pendientes de Conciliar
 - e. Efectuar las reconciliaciones bancarias de las cuentas de la Empresa
 - f. Efectuar los ajustes contables necesarios
- Análisis de Las Cuentas de la Gestión
 - a. Cruce de saldos contables con Cuentas Corrientes de las Tarjetas de Crédito de la Gestión
 - b. Cruce de saldos contables con Cuentas Corrientes de Proveedores de la Gestión
- Control de Libros IVA
 - a. Emisión de Libros IVA Ventas e IVA Compras
 - b. Control de Libros Impresos con Cierres Z ingresados y con las cuentas contables vinculadas
 - c. Presentación a Asesor Contable para DDJJ
 - d. Control de DDJJ recibidas con las cuentas contables vinculadas
- Control de Vencimientos
 - a. Controlar y emitir Planillas de Vencimientos de todas las Obligaciones de la Empresa
 - b. Controlar y emitir (si se le solicita) las Cuentas Corrientes deudoras y acreedores
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente Administrativa-Financiera para ser autorizada.

Alcance de autoridad y control:

El Encargado del área de Contaduría depende directamente de la Gerencia Administrativa-Financiera de la Empresa.

Posee a cargo el Personal del área de Contabilidad Central y Facturación

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Tesorería
- Compras
- Cobranzas
- Pagos

12. CONTABILIDAD CENTRAL

Funciones:

- Efectuar todo lo inherente a las registraciones contables de todas las operaciones de la firma.
- Realizar los procesos de conciliación y análisis de cuentas y rubros contables, libros compras y libros ventas.
- Elaborar balances periódicos, estados de resultados, flujos de fondos, según requerimientos del Encargado de Contaduría y del Gerente Administrativo Financiero.
- Integrar los legajos de clientes, con toda la documentación que sea necesaria para el análisis de los mismos.
- Emitir informes, previo análisis de los estados respectivos, sobre la situación económica y financiera de cada uno de los clientes de la compañía.
- Realizar la gestión de análisis de cuentas de clientes y conciliación con los registros contables de la firma, brindando la información necesaria para la gestión de cobranza, de créditos y de ventas.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para la tramitación, contratación, seguimiento periódico, control de facturación y renovación de:
 - Seguros vinculados al personal de la Compañía, tales como: Seguro de Vida obligatorio, ART, etc.
 - Seguros vinculados a automotores propios de la Compañía.
- Efectuar las registraciones contables correspondientes a devengamientos y ajustes contables.
- Preparar toda la documentación necesaria para inspecciones de AFIP, DRG, DRM y cualquier otro organismo fiscal o previsional.

Alcance de autoridad y control:

Contabilidad Central depende directamente del Encargado de Contaduría y del Gerente Administrativo-Financiero

No tiene ninguna persona bajo su responsabilidad en la Empresa

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Liquidación de Haberes.

Tesorería

Compras.

13. FACTURACIÓN

Funciones:

- Emitir las Facturas correspondientes por los servicios prestados a los Clientes de la Empresa.
- Asegurar la entrega de las facturas a los Clientes en tiempo y forma.
- Generación de informes mensuales respecto de las facturas emitidas por ventas de servicios.

Alcance de autoridad y control:

El Responsable de Facturación depende directamente del Encargado del área de Contaduría.

No tiene ninguna persona bajo su responsabilidad y control en la Empresa.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:
Sector de Tesorería – Sección Cobranzas
Gerencia de Servicios

14. ENCARGADO DEL ÁREA DE TESORERÍA**Funciones:**

- Atender a la provisión en tiempo y forma de los fondos necesarios para el desenvolvimiento operativo de la compañía.
- Atender todo lo concerniente a operaciones de resguardo y custodia de fondos y valores y velar por los saldos de las cuentas de bancos.
- Proponer y aplicar las medidas de seguridad necesarias para el resguardo y custodia de fondos y valores de la compañía o de terceros.
- Supervisar la administración de los fondos de Caja Chica.
- Confeccionar un Parte Diario de Caja.
- Generar y emitir los correspondientes comprobantes de Egresos de Caja.
- Efectuar en forma diaria el Cierre de Caja de Tesorería y su posterior rendición al Gerente Administrativo- Financiero de la Empresa.
- Efectuar los movimientos de pagos a proveedores y otros, tales como pago de haberes y cargas sociales, pago de contratistas, pago de impuestos, pago de servicios, pagos de honorarios, etc., verificando la documentación de respaldo de los mismos y que ésta se encuentre debidamente intervenida por las áreas responsables y participantes del proceso.
- Planificar y controlar todo lo inherente a la gestión de cobranza de saldos deudores de clientes.
- Control diario de saldos bancarios.
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente Administrativa-Financiera para ser autorizada.

Alcance de autoridad y control:

El Tesorero depende directamente de la Gerencia Administrativa- Financiera de la Compañía.

Ejerce autoridad directamente sobre toda la estructura del Departamento Tesorería. Es directamente responsable y ejerce autoridad y control sobre los siguientes sectores operativos:

- Sector Pagos
- Sector Cobranzas

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Gerente Administrativo Financiero.
- Contaduría.
- Liquidación de Haberes, respecto de la información para llevar a cabo los pagos al personal, pagos de cargas sociales y de cargas fiscales vinculadas al personal.

15. AUXILIAR DE TESORERÍA

Funciones:

- Emitir Egresos de Valor (a solicitud del Encargado de Tesorería)
- Controlar Cheques Recibidos en condición de ser depositados
- Controlar Cheques Rechazados y reclamar formalmente al librador/endorante
- Recepcionar los movimientos bancarios diarios (extractos)
- Generar los depósitos pendientes de imputación
- Confeccionar Informes de Proyección Financiera (a solicitud del Encargado de Tesorería)
- Verificar las rendiciones y reposiciones de Cajas Chicas
- Realizar conciliación bancaria de todas las cuentas bancarias de la Empresa

Alcance de autoridad y control:

El Auxiliar de Tesorería depende directamente del Encargado de Tesorería y del Gerente Administrativo Financiero

No ejerce autoridad y control sobre ningún sector en la Empresa

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Sección Pagos y Responsable de cobranzas
Sector Contaduría

16. COBRANZAS

Funciones

- Efectuar el arqueo de valores y el cierre de diario de Caja Tesorería.
- Generar y emitir la Planilla de Caja Tesorería.
- Gestión de todas las cobranzas de los servicios.
- Generar y emitir el Recibo de Cobranza oficial correspondiente para cada servicio.
- Efectuar la rendición de caja al Tesorero.
- Fijar las políticas y pautas necesarias para lograr efectividad en las cobranzas.

Alcance de autoridad y control:

El Responsable de Cobranzas depende directamente del Encargado de Tesorería.

No ejerce autoridad y control sobre ningún sector en la Empresa

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Contaduría-Facturación.

Cobrador.

17. COBRADOR

Funciones

- Efectuar el cobro del servicio al Cliente.
- Confeccionar un Recibo de Cobranza provisorio, firmar en conformidad y entregar al Cliente.
- Rendir el dinero cobrado, al final del día, en Tesorería- Sección Cobranzas.

Alcance de autoridad y control:

El Cobrador depende directamente del Encargado de Tesorería.

No ejerce autoridad y control sobre ningún sector en la Empresa

Relaciones inherentes al sector:

No mantiene relaciones inherentes al sector.

18. PAGOS

Función:

- Dar un seguimiento a las facturas próximas a ser vencidas.
- Confeccionar y emitir la Planilla de Vencimientos de Pagos.
- Generar en el Sistema la Orden de Pago a Proveedores y solicitar autorización a la Gerencia Administrativa-Financiera.
- Una vez autorizada, emitir la Orden de Pago a Proveedores.
- Efectuar el Pago a los Proveedores.
- Generar y emitir la Orden de Pago de Sueldos.
- Completar, actualizar y custodiar el Legajo de Pago a Proveedores.

Alcance de autoridad y control:

El Responsable de Pagos depende directamente del Encargado de Tesorería y del Gerente Administrativo Financiero.

No ejerce autoridad y control sobre ningún sector en la Empresa.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

Encargado de Contaduría

19. ENCARGADO DEL ÁREA DE COMPRAS

Funciones:

- Detectar los proveedores más eficientes en cuestión de precio, eficiencia y flexibilidad de condiciones.
- Solicitar presupuestos a distintos proveedores.
- Efectuar cotizaciones con un mínimo de tres proveedores.
- Definir los procedimientos y procesos para la compra de suministros.
- Conocer los niveles de stock existentes.
- Supervisar la calidad de los productos adquiridos y las condiciones del mismo.

- Generar, emitir y resguardar la documentación relativa a las compras.
- Dar seguimientos de órdenes de pedido y entregas.
- Estar alerta a las novedades del mercado: cotizaciones, noticias del sector, etc.
- Recepcionar las Facturas enviadas por el Proveedor y conformarlas.
- Generar la Orden de Compra de artículos de limpieza, materiales y maquinaria; y solicitar la autorización de la Gerencia Administrativa-Financiera.
- Efectuar un cruce de documentación de Orden de Compra, Remito Proveedor e Informe de Recepción para determinar si existe alguna inconsistencia antes de conformar la factura.
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente Administrativa-Financiera para ser autorizada.
- Completar, actualizar y custodiar el Legajo de Compras.

Alcance de autoridad y control:

El Responsable de Compras depende directamente del Gerente Administrativo Financiero.

Ejerce autoridad y control sobre el Auxiliar de Compras.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Almacén - Recepción
- Almacén – Expedición
- Contaduría
- Tesorería – Sección Pagos

20. AUXILIAR DEL ÁREA DE COMPRAS

Funciones:

- Efectuar el pedido de artículos de limpieza, materiales y maquinaria al proveedor.
- Emitir la Orden de Compra luego de ser autorizada por la Gerencia Administrativa-Financiera.
- Resguardar la documentación relativa a las compras de artículos de limpieza, materiales y maquinarias.

Alcance de autoridad y control:

No ejerce autoridad y control sobre algún Personal.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Gerencia Administrativa Financiera

21. ENCARGADO DEL ÁREA DE ALMACÉN

Funciones:

- Elección y supervisión de los procedimientos de manipulación de la mercancía en su recepción y expedición.
- Controlar la calidad de los productos recibidos.
- Realizar diariamente un control visual del stock.
- Controlar las condiciones en las que los artículos, maquinaria y materiales se almacenan.
- Definir la ubicación de la mercancía en el almacén, teniendo en cuenta las características de la misma y las manipulaciones que vaya a sufrir.
- Controlar y resguardar el Informe de Recepción generado y emitido por el Personal de Recepción.
- Emitir el Pedido Interno de Compras de artículos de limpieza, materiales y maquinaria.
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente Administrativa-Financiera para ser autorizada.
- Generar y emitir el Informe de Recepción de artículos de limpieza, materiales y maquinaria.

Alcance de autoridad y control:

El Encargado del área de Almacén depende directamente del Gerente Administrativo Financiero.

Ejerce autoridad y control sobre el Personal de Despacho y Recepción.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Encargado del área de Compras
- Gerencia Administrativa-Financiera

22. DESPACHO DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

Funciones:

- Recepcionar los Pedidos de Reposición artículos de limpieza, materiales y maquinaria; y analizar si hay stock.
- En caso de no haber stock, generar los Pedidos Internos de Compra de artículos de limpieza, materiales y maquinaria.
- Realizar un control visual diario del stock y comunicar al encargado del área si hubiera faltantes.
- Generar y emitir el Remito Interno al momento de despachar los artículos de limpieza, materiales o maquinaria.
- Resguardar toda la documentación relativa al despacho de los artículos de limpieza, materiales o maquinarias.

Alcance de autoridad y control:

El Personal de Despacho depende directamente del Encargado del área de Almacén.

No ejerce autoridad y control sobre el ningún sector en la empresa.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Encargado del área de Compras
- Encargado del área de Limpieza del Hogar
- Encargado del área de Planchado
- Encargado del área de Lavandería

23. RECEPCIÓN DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA**Funciones:**

- Recepcionar los artículos de limpieza, maquinaria y materiales junto con el Remito que entregue el Proveedor.
- Controlar la calidad de los productos recibidos.
- Realizar un cruce de documentación, junto al encargado del área de Compras, al momento de la recepción del pedido (orden de compra versus remito del proveedor).
- Acomodar los artículos de limpieza, maquinaria y materiales en el almacén.
- Generar un Informe de Recepción manual para todas las recepciones de artículos de limpieza, maquinaria y materiales que se realicen.

Alcance de autoridad y control:

El Personal de Recepción depende directamente del Encargado del área de Almacén.

No ejerce autoridad y control sobre el ningún sector en la empresa.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Encargado del área de Compras

24. GERENCIA COMERCIAL**Funciones:**

- Definir, proponer, coordinar y ejecutar las políticas de comercialización orientadas al logro de una mayor y mejor posición en el mercado.
- Definir y proponer los planes de marketing, y venta de la Empresa.
- Organizar y supervisar el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y venta de los servicios que ofrece la Empresa.
- Investigar y prever la evolución de los mercados y la competencia anticipando acciones competitivas que garanticen el liderazgo de la Empresa.
- Evaluar la creación de nuevos servicios identificando nuevas oportunidades de negocio.
- Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.
- Gestionar y supervisar al Personal a su cargo.
- Recepcionar y comunicar al Encargado de Liquidación de Haberes las novedades del Personal de cada área.
- Analizar la solicitud de incorporación de nuevo Personal y, de ser necesario, remitirla a Selección del Personal.

Alcance de autoridad y control:

El Gerente Comercial depende directamente del Gerente General.
Ejerce autoridad y control sobre el Encargado del área de Marketing.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Gerencia de Servicio
- Liquidación de Haberes
- Selección del Personal

25. ENCARGADO DEL ÁREA DE MARKETING

Funciones:

- Planificar, elaborar y gestionar el presupuesto del departamento, bajo unos estándares de eficiencia y optimización de recursos.
- Analizar las acciones del departamento y evaluar y controlar los resultados de las mismas.
- Desarrollar, implementar y hacer seguimiento de las estrategias de Marketing y Publicidad.
- Analizar datos demográficos para delimitar los mercados objetivos para el posicionamiento del producto, marca o servicio.
- Hacer seguimiento a las estrategias de Marketing de la competencia para medir su impacto.
- Hacer seguimiento de los resultados de las estrategias de Marketing que estén siendo ejecutadas.
- Investigar y evaluar la viabilidad y rentabilidad de productos, marcas o servicios nuevos y existentes.
- Estar al corriente con las tendencias y requerimientos del mercado, a los fines de garantizar que las estrategias de Marketing estén alineadas con las prácticas más recientes.
- Hacer sugerencias a considerar para estrategias futuras, a los fines de aumentar el volumen de ventas.
- Supervisar la creación de contenido, diseños y la imagen final de los productos, marcas o servicios, a los fines de garantizar que cumplan con las especificaciones del plan de Marketing.
- Supervisar la producción y distribución del material publicitario.
- Confeccionar, de ser necesario, una solicitud de incorporación de nuevo Personal y remitirla al Gerente Comercial para ser autorizada.

Alcance de autoridad y control:

El Encargado del área de Marketing depende directamente de la Gerencia Comercial.

Ejerce autoridad y control sobre el Community manager.

Relaciones inherentes al sector:

Mantiene una estrecha comunicación con:

- Gerencias de Servicio.

26. COMMUNITY MANAGER

Funciones:

- Elaborar contenido de calidad. Este contenido puede presentarse en múltiples formatos: posts, vídeos, infografías, tweets, ebooks, etc.
- Viralizar contenido de la empresa en las redes sociales.
- Buscar otros contenidos de valor del sector o ámbito de la empresa que puedan ser de interés para sus seguidores.
- Dar respuesta, interactuar y promover la conversación entre los usuarios.
- Gestionar las acciones tácticas que se hayan definido acorde los objetivos marcados: promociones, sorteos, concursos, campañas de publicidad, acciones con influencers, etc.
- Generar vinculación emocional con el usuario, que interactúa con los contenidos generados, logrando que se involucren y aporten valor.
- Hacer seguimiento y evaluar de forma periódica los resultados de sus redes sociales.

Alcance de autoridad y control:

El Community Manager depende directamente del Encargado del área de Marketing. No ejerce autoridad y control sobre ningún Personal de la Empresa.

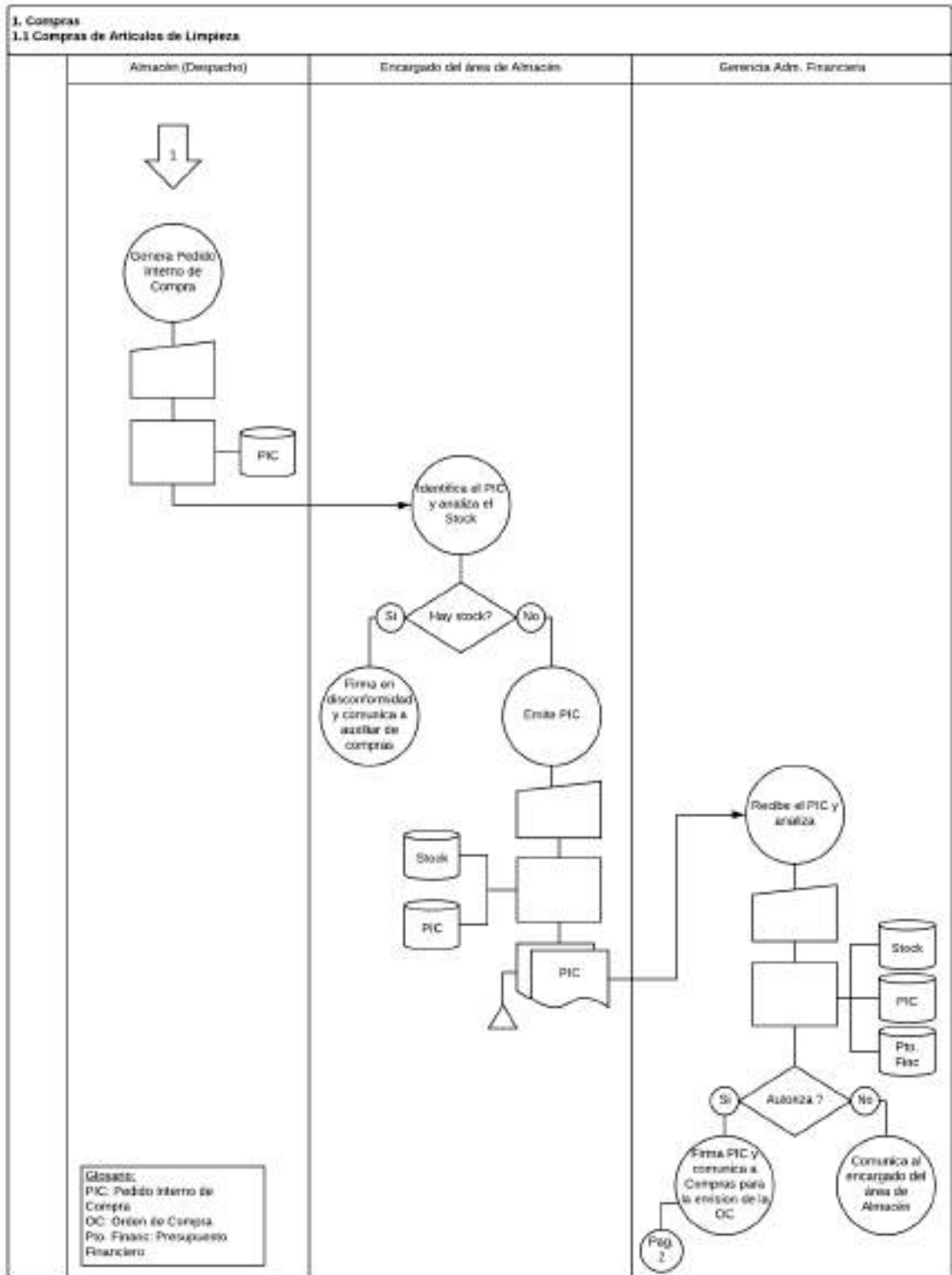
Relaciones inherentes al sector:

No mantiene una estrecha comunicación con algún Personal inherente al sector.

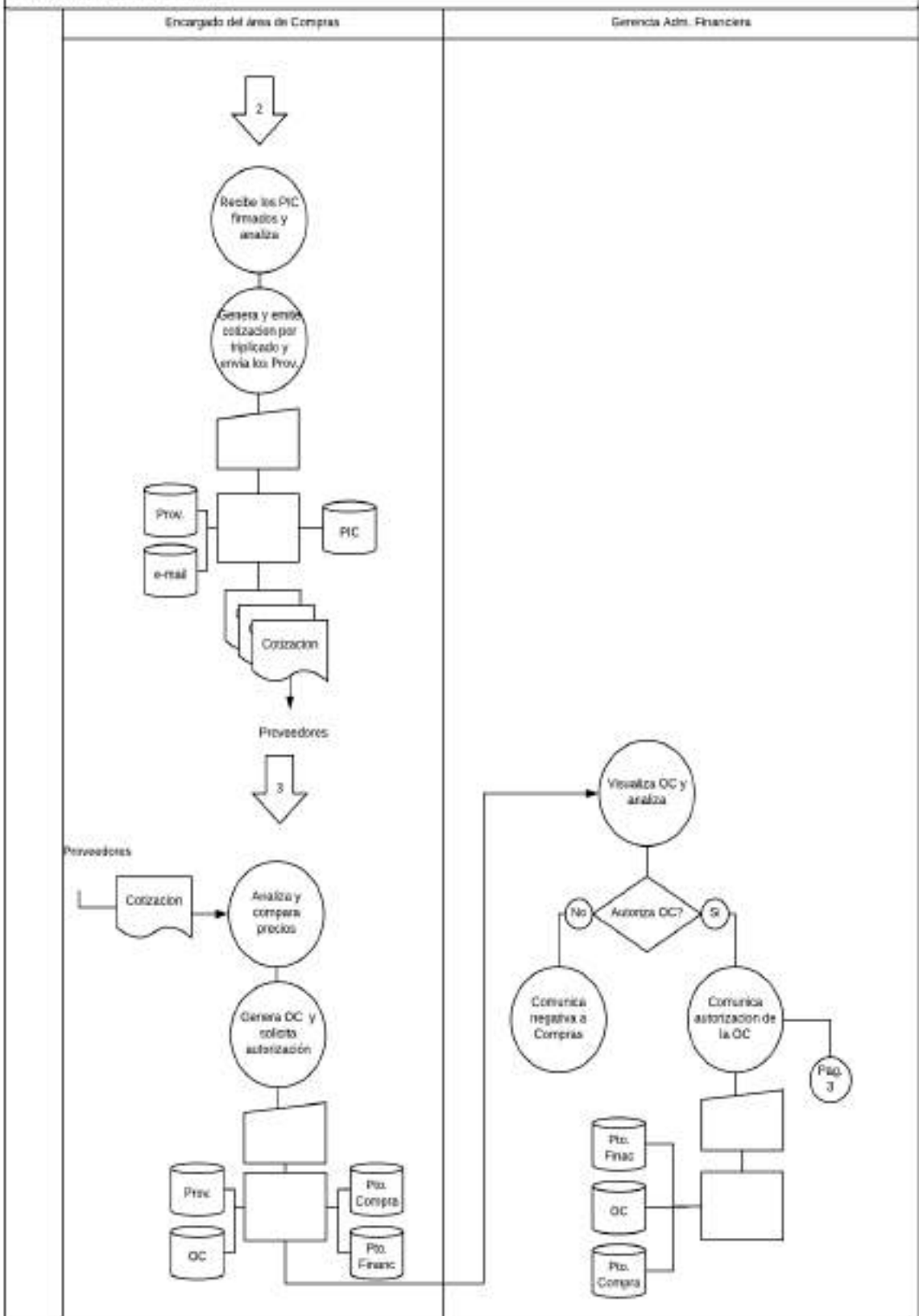
APÉNDICE III

CURSOGRAMAS

1.COMPRAS DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

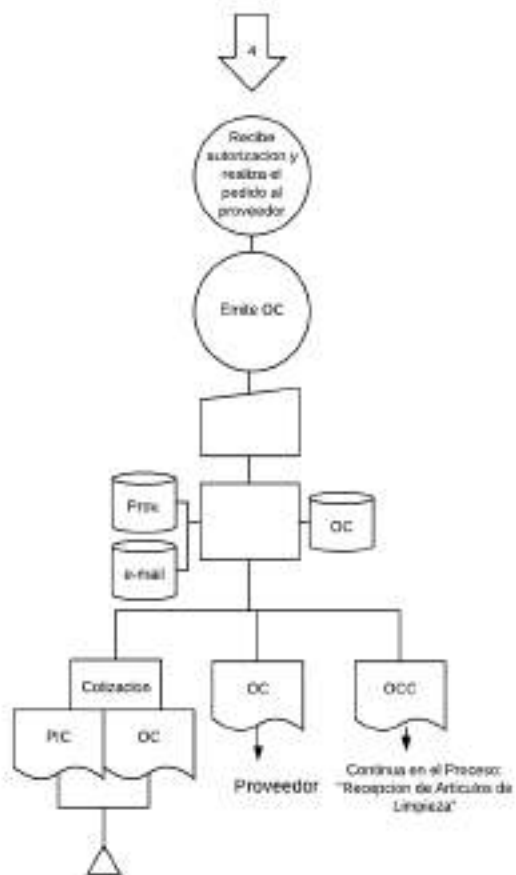


1. Compras
1.1 Compras de Artículos de Limpieza



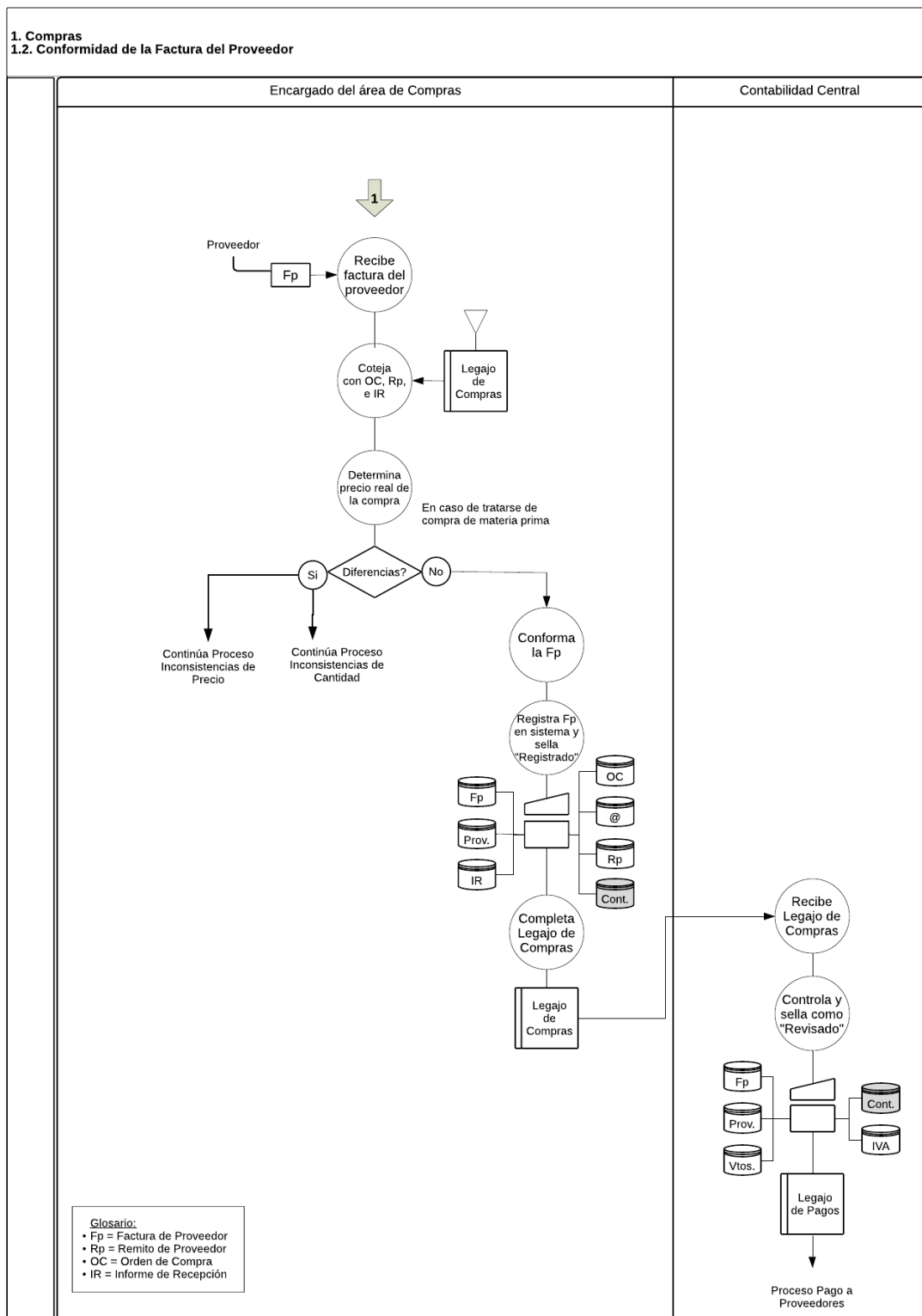
1. Compras
1.1 Compras de Artículos de Limpieza

Auxiliar del Área de Compras

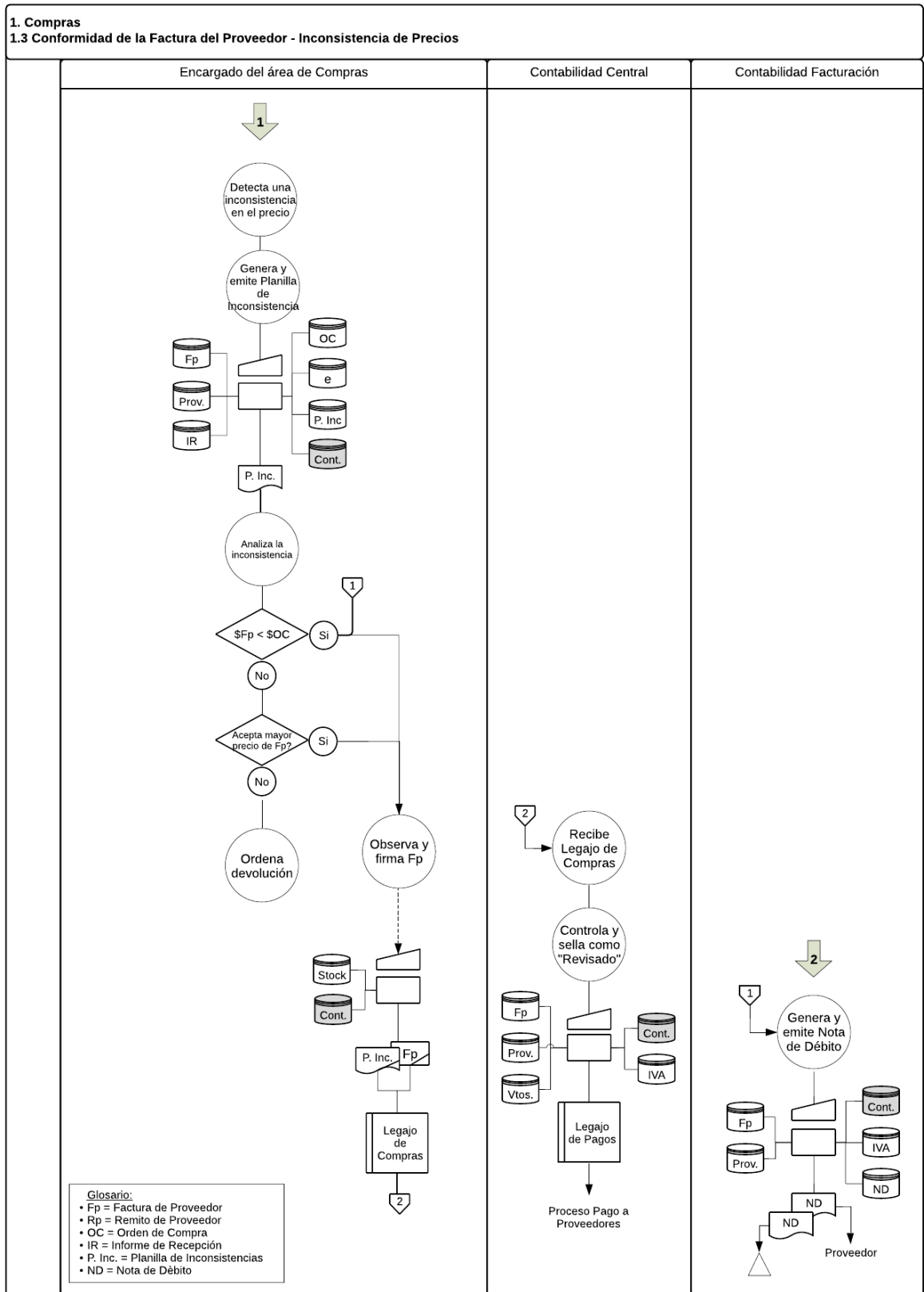


Abreviaturas:
PIC: Pedido Interno de Compra
OC: Orden de Compra
Prov: Proveedor
OCC: Orden de Compra a Ciegas

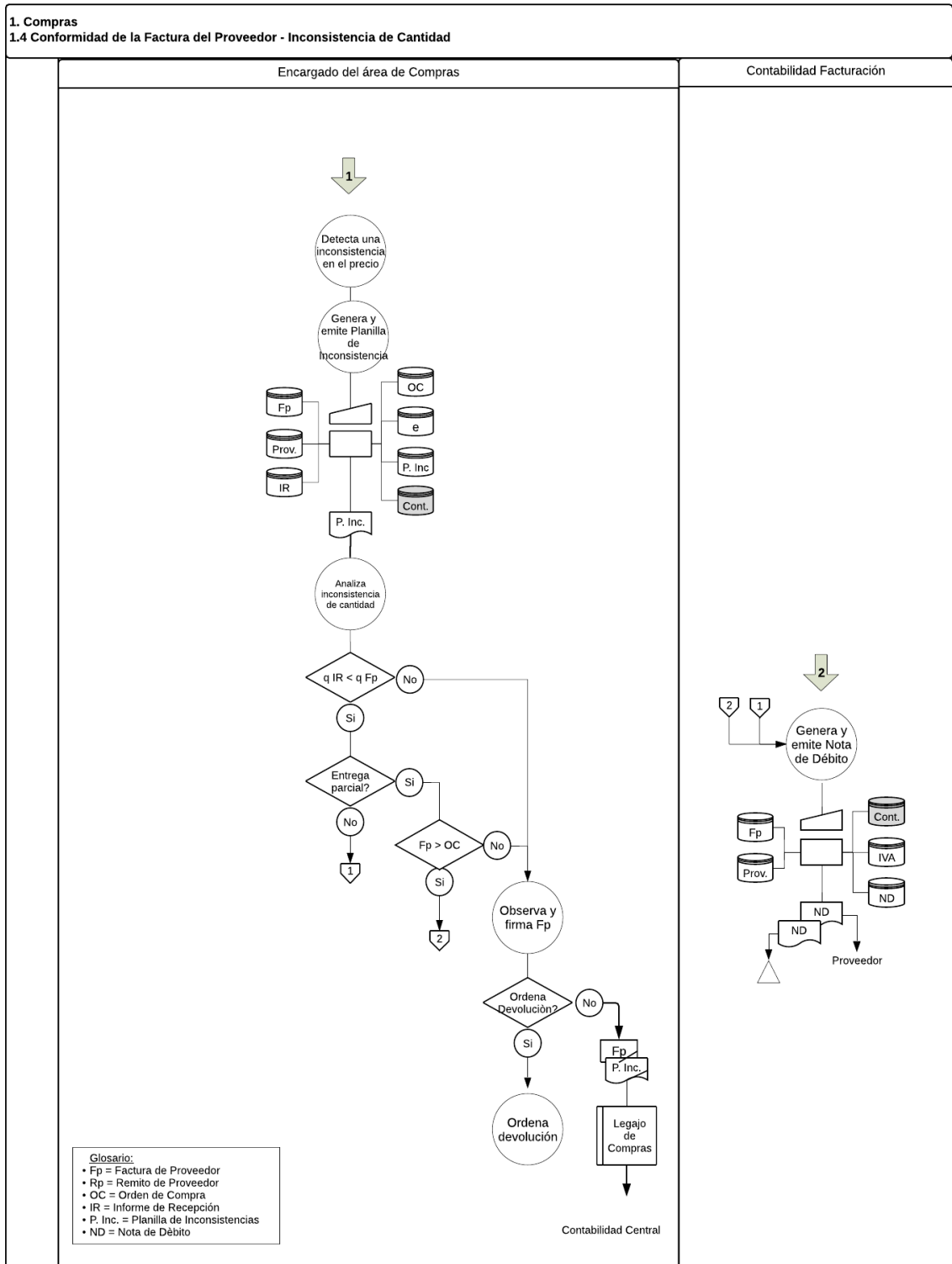
2. CONFORMIDAD DE LA FACTURA DEL PROVEEDOR



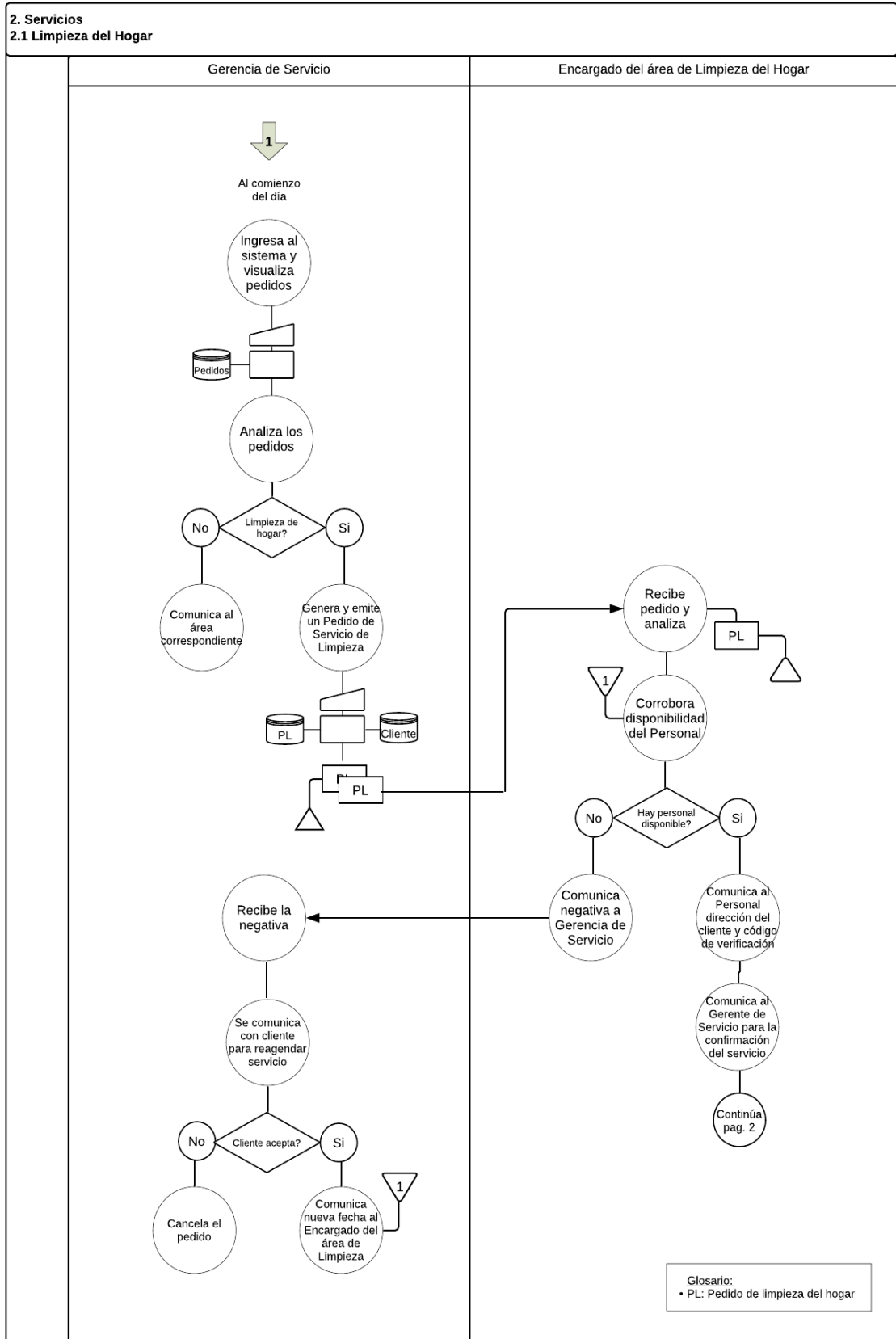
3. CONFORMIDAD DE LA FACTURA – INCONSISTENCIA DE PRECIOS



4. CONFORMIDAD DE LA FACTURA – INCONSISTENCIA DE CANTIDAD



5. SERVICIOS – SERVICIO DE LIMPIEZA DEL HOGAR



2. Servicios
2.1 Limpieza del Hogar

Gerencia de Servicio



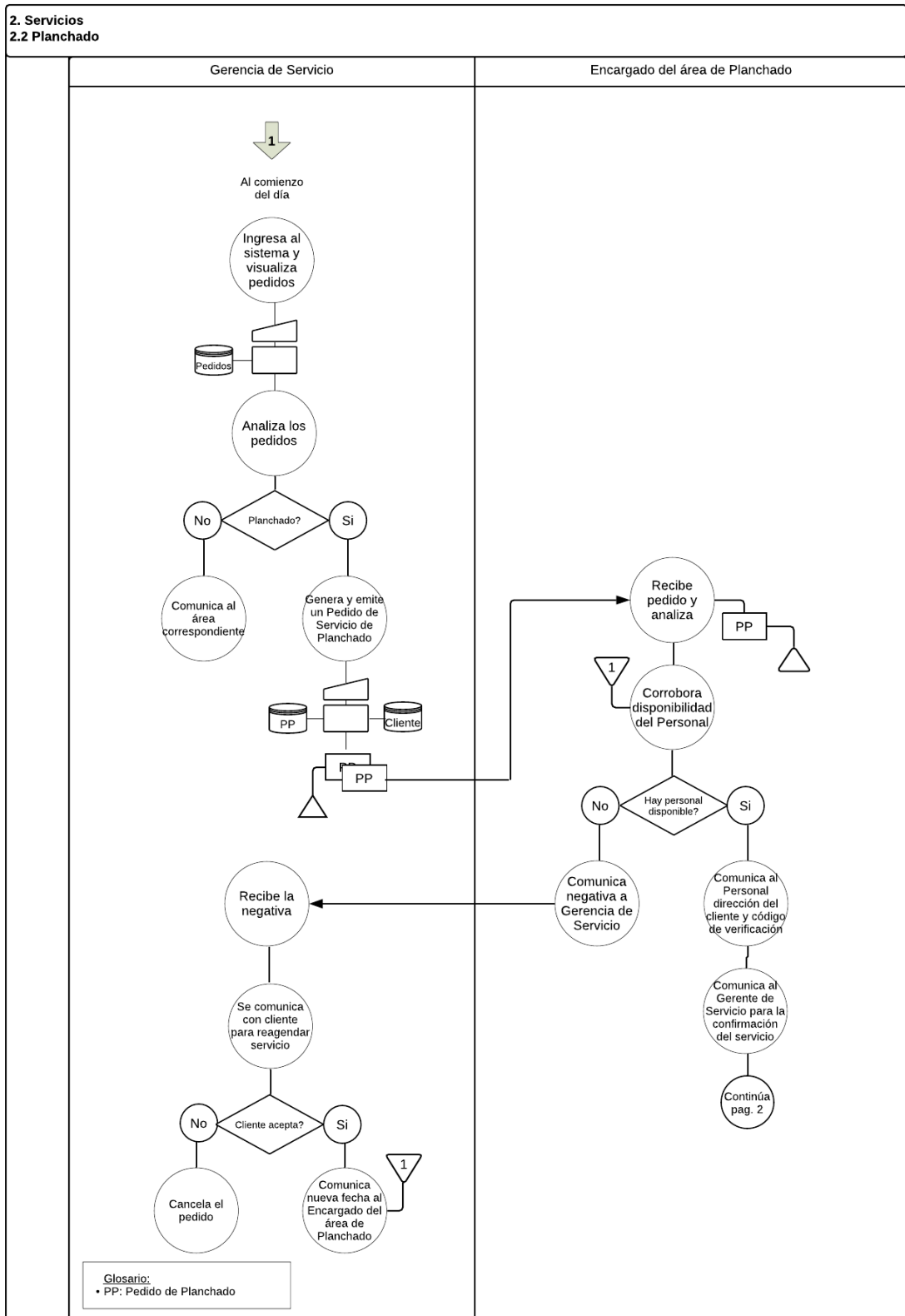
Envía confirmación del servicio al cliente

PL

Tesorería
Sección Cobranza

Glosario:
• PL: Pedido de limpieza del hogar

6. SERVICIOS- SERVICIO DE PLANCHADO



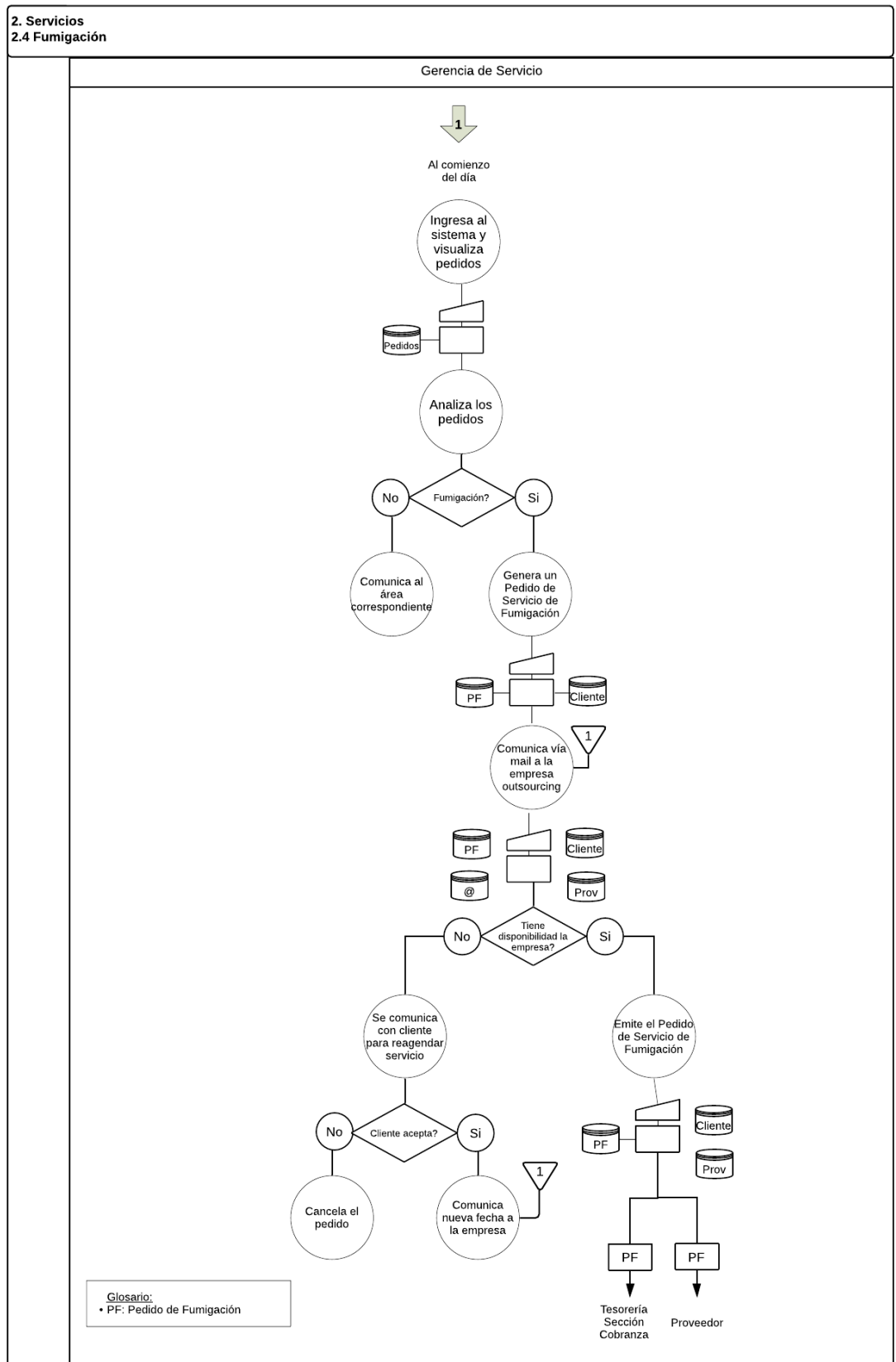
2. Servicios
2.2 Planchado

Gerencia de Servicio

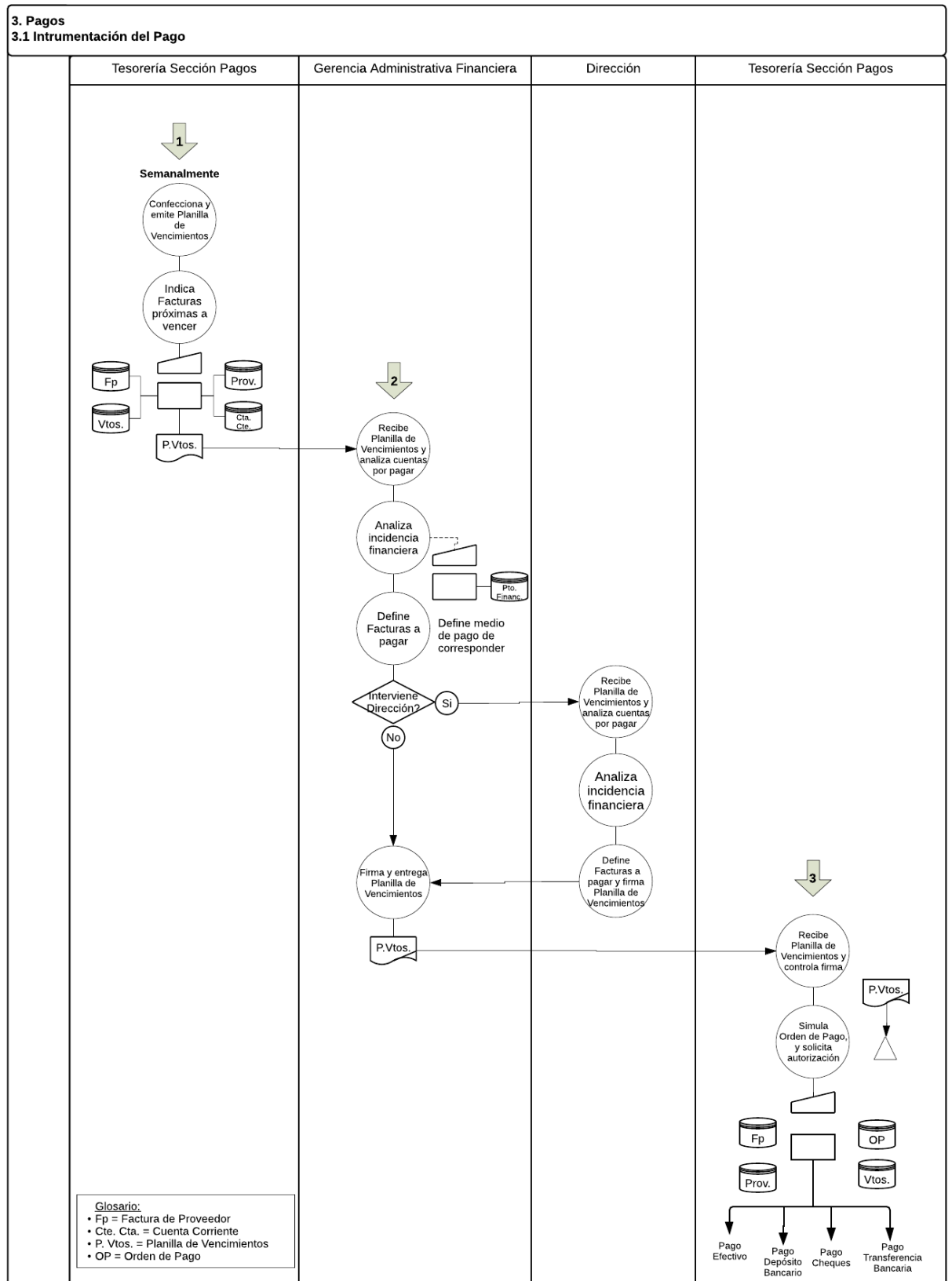


Glosario:
• PP: Pedido de Planchado

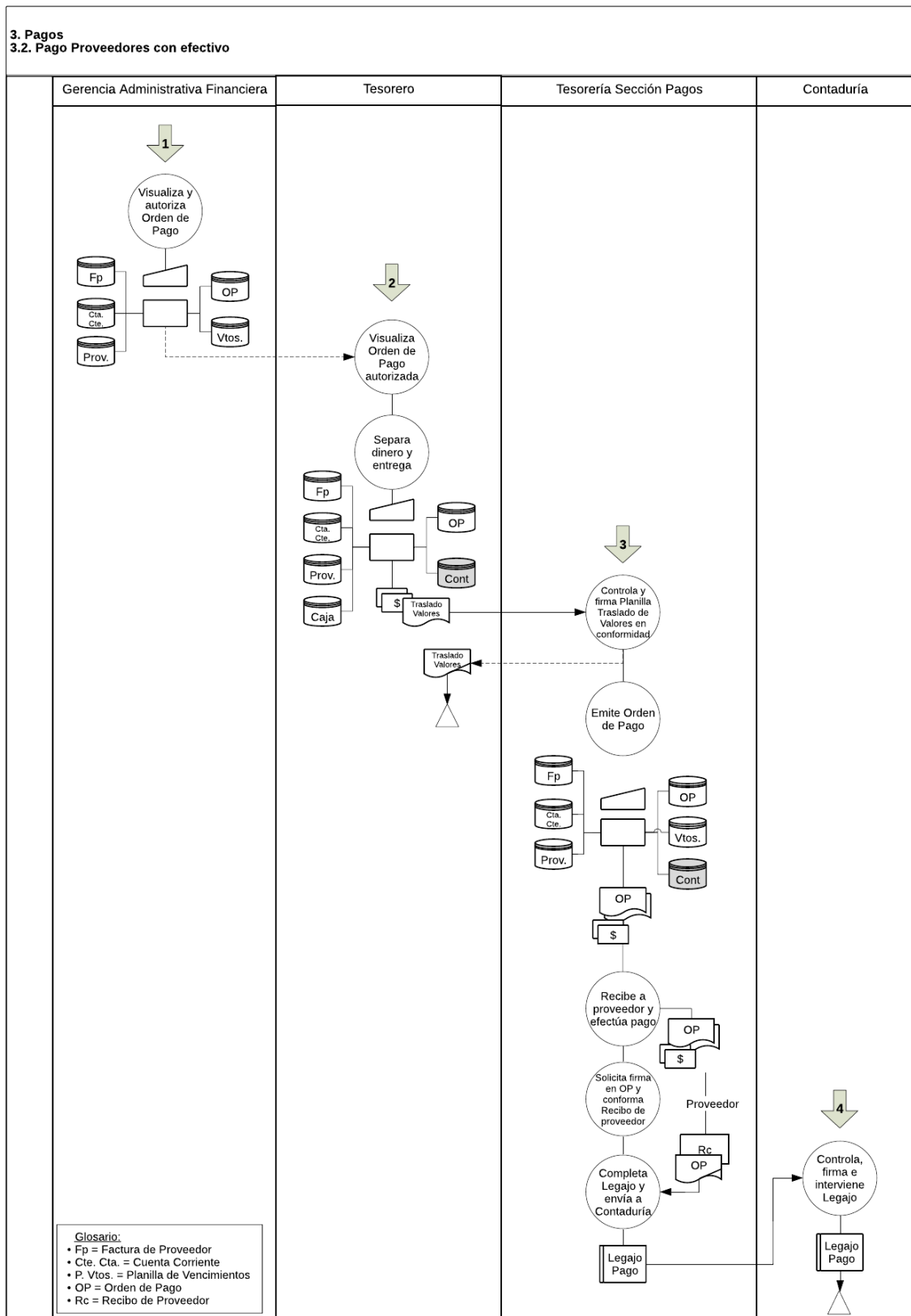
7. SERVICIOS – SERVICIO DE FUMIGACIÓN



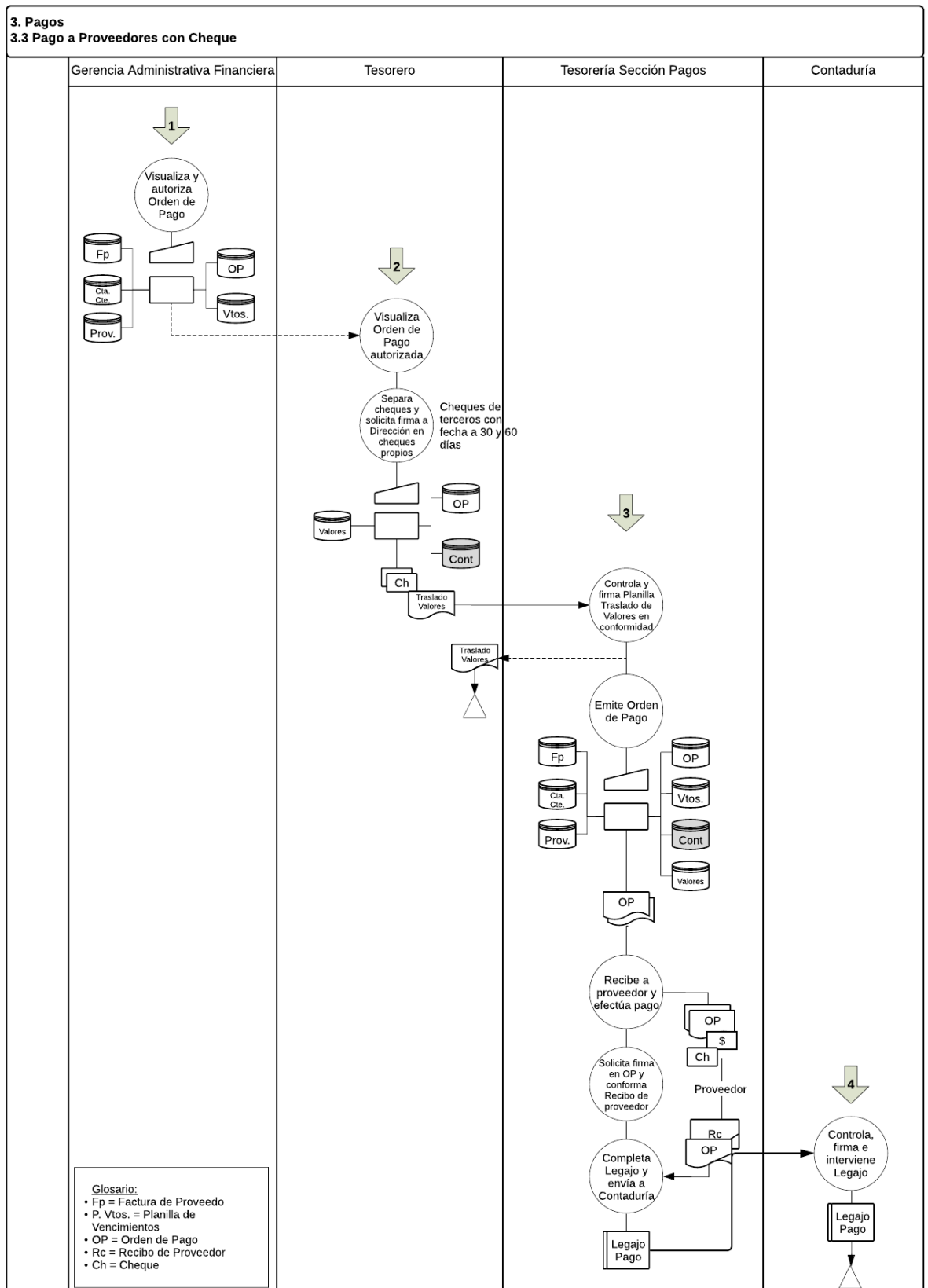
8. PAGOS – INSTRUMENTACIÓN DEL PAGO



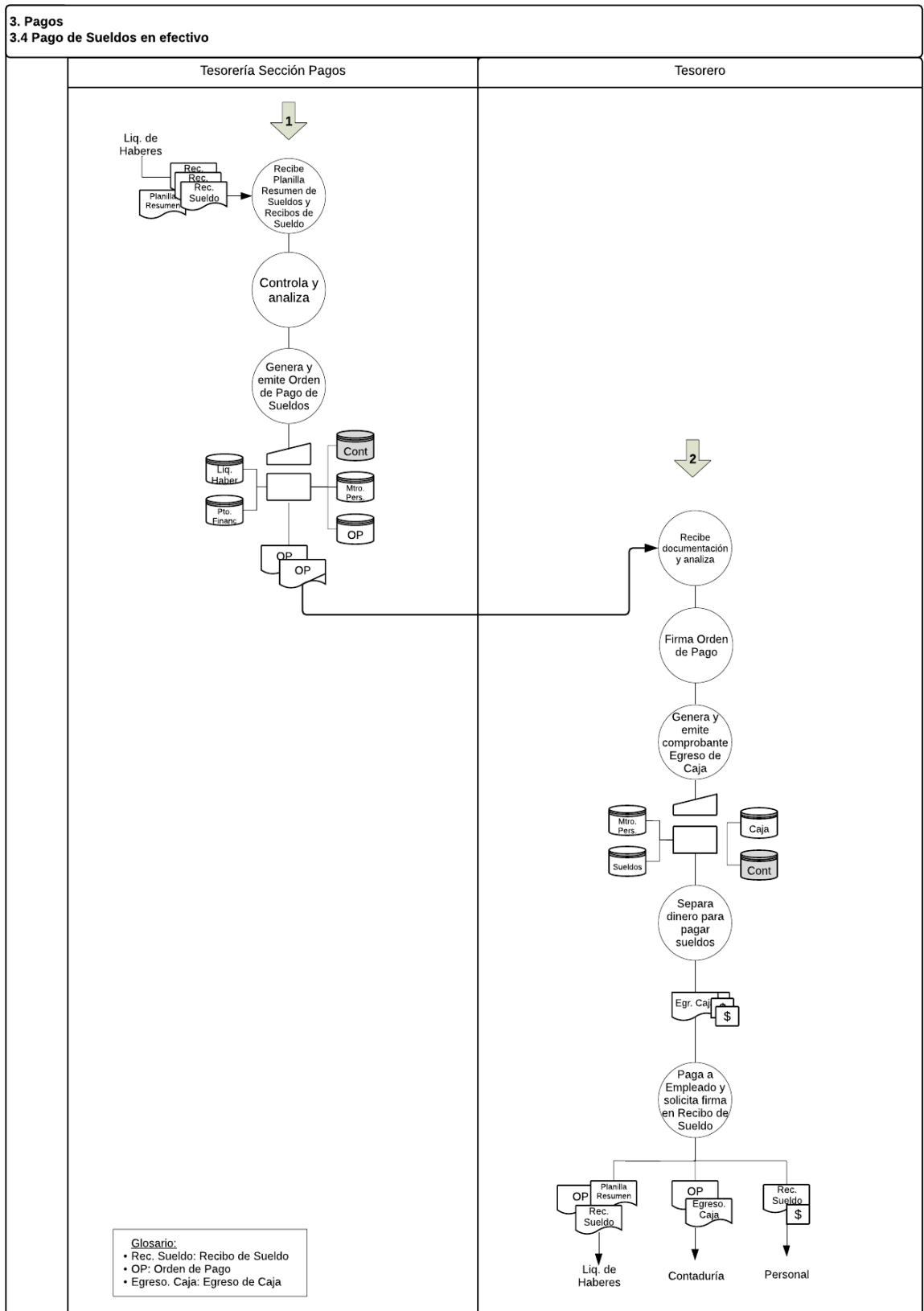
9. PAGOS – PAGO A PROVEEDORES EN EFECTIVO



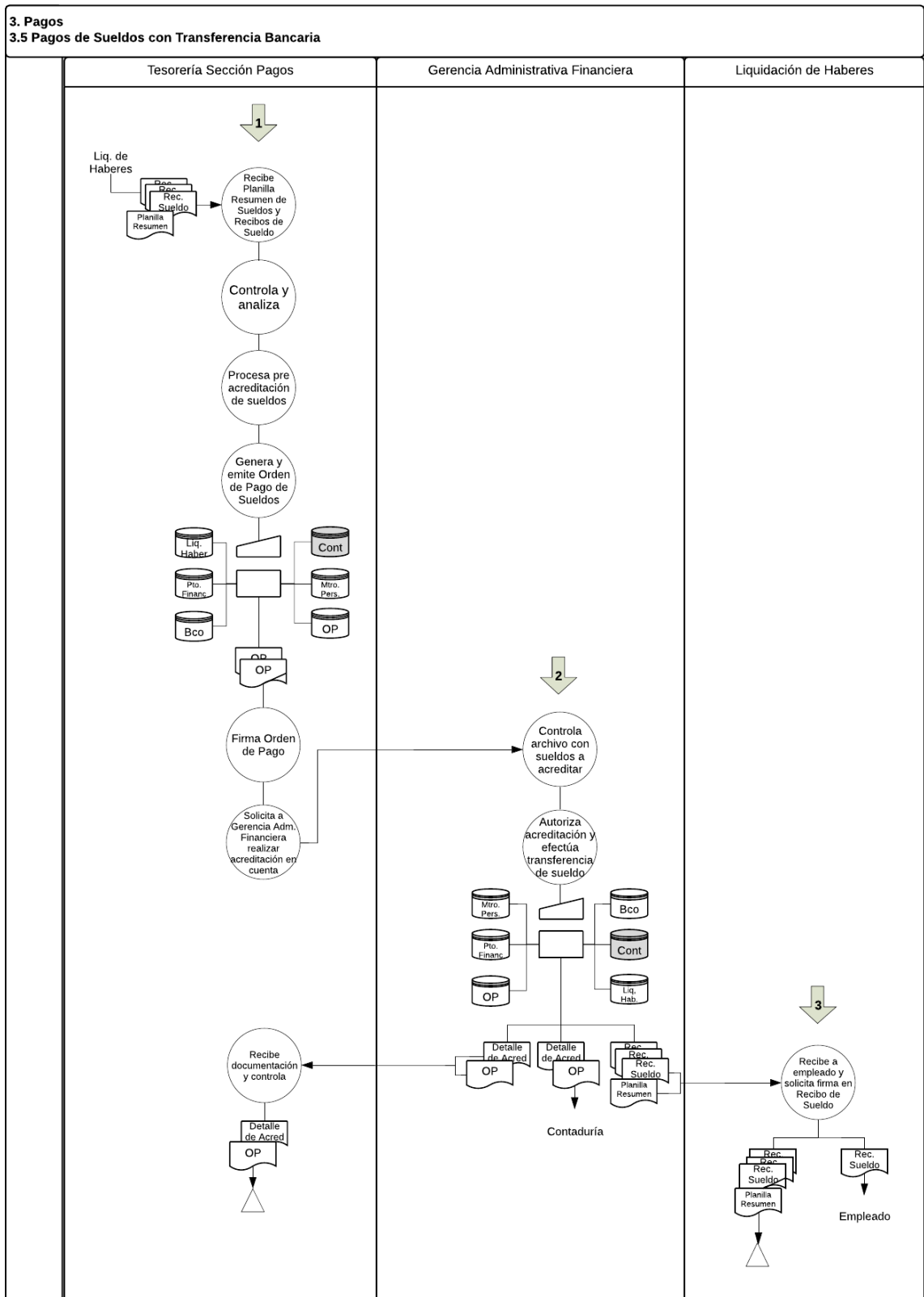
10. PAGOS – PAGO A PROVEEDORES CON CHEQUE



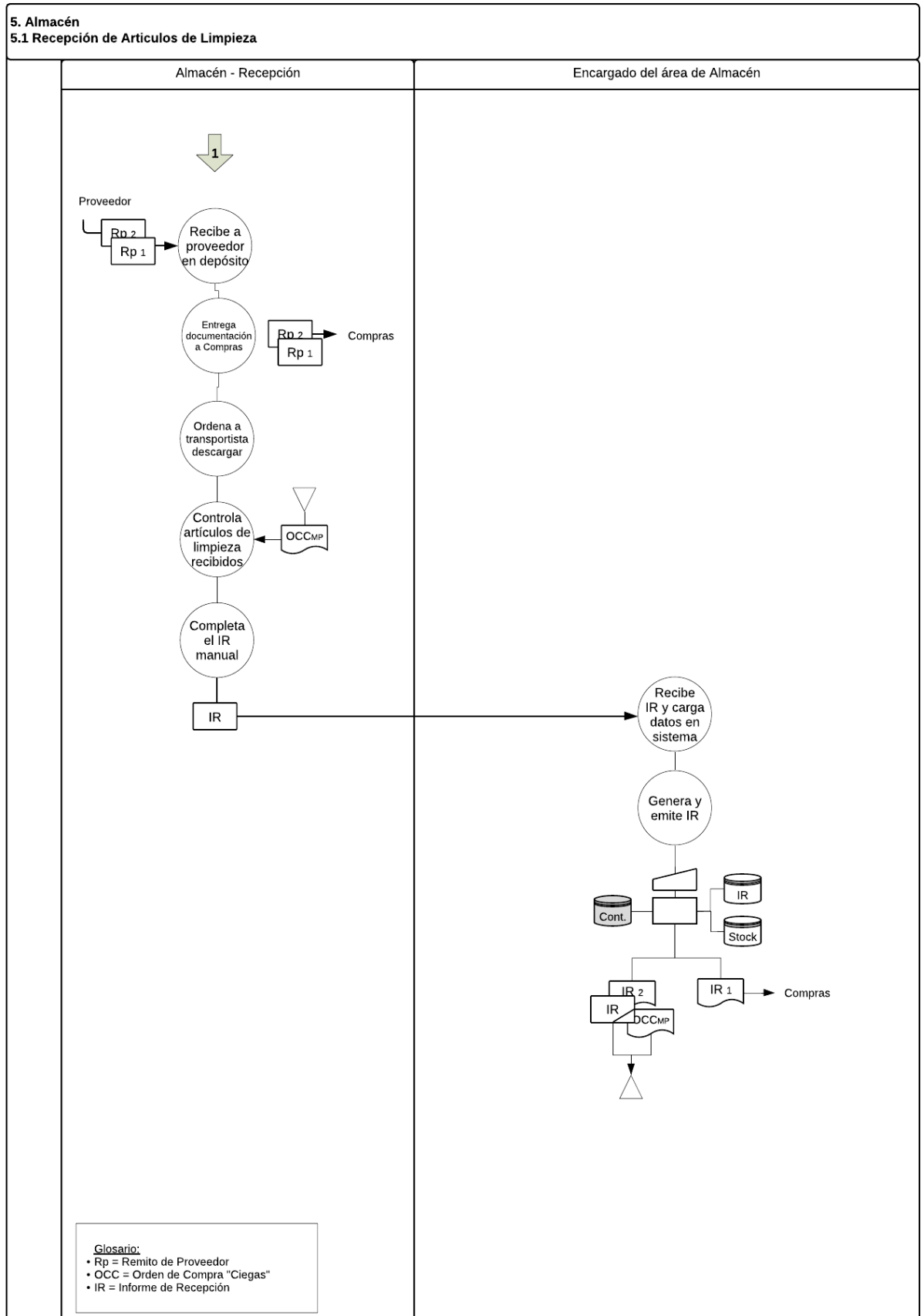
11. PAGOS – PAGOS DE SUELDO CON EFECTIVO



12. PAGOS – PAGOS DE SUELDO POR TRANSFERENCIA BANCARIA

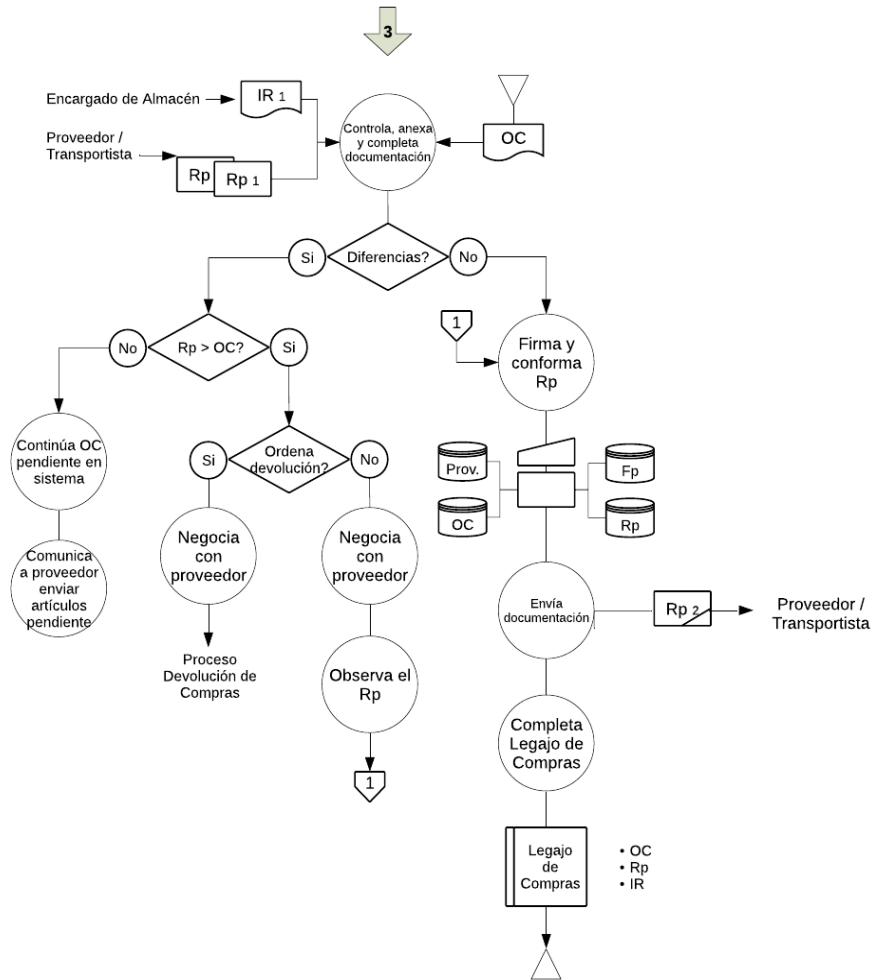


13. ALMACÉN – RECEPCIÓN DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA



5. Almacén
5.1 Recepción de Artículos de Limpieza

Compras



Glosario:
 • Rp = Remito de Proveedor
 • OCC = Orden de Compra "Ciegas"
 • IR = Informe de Recepción

14. ALMACÉN – DESPACHO DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

