

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## Retuerto Hermanos, S.L.

Versión: 02	Fecha: Febrero de 2011
Redactado por:	
F. García	
Revisado por:	
M. Alber	
Aprobado por:	
J. Retuerto	

## ÍNDICE

<b>0. PRESENTACIÓN DEL MANUAL</b>	Página 3
<b>1. ORGANIZACIÓN</b>	
1.1 La empresa	Página 4
1.2 Organigrama	Página 4
<b>2. PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
2.1 Servicio uno	Página 5
2.2 Servicio dos	Página 5
2.3 Producto tres	Página 5
<b>3. FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS</b>	Página 6
<b>4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
Consejo	Página 8
Dirección General	Página 9
Área Comercial	Página 10
Oficina Técnica	Página 11
Área de Producción	Página 12
Área de Operaciones	Página 13
Área de Administración y Finanzas	Página 14

## **0. PRESENTACIÓN DEL MANUAL**

Este manual describe la organización de la empresa Retuerto Hermanos, S.L.

Este manual ha sido aprobado por la Dirección de la empresa.

El presente manual incluye:

- Una descripción de la organización
- Una descripción de los productos y servicios
- Una descripción del flujo de actividades que lleva a cabo la compañía
- Una descripción de las actividades de cada área funcional

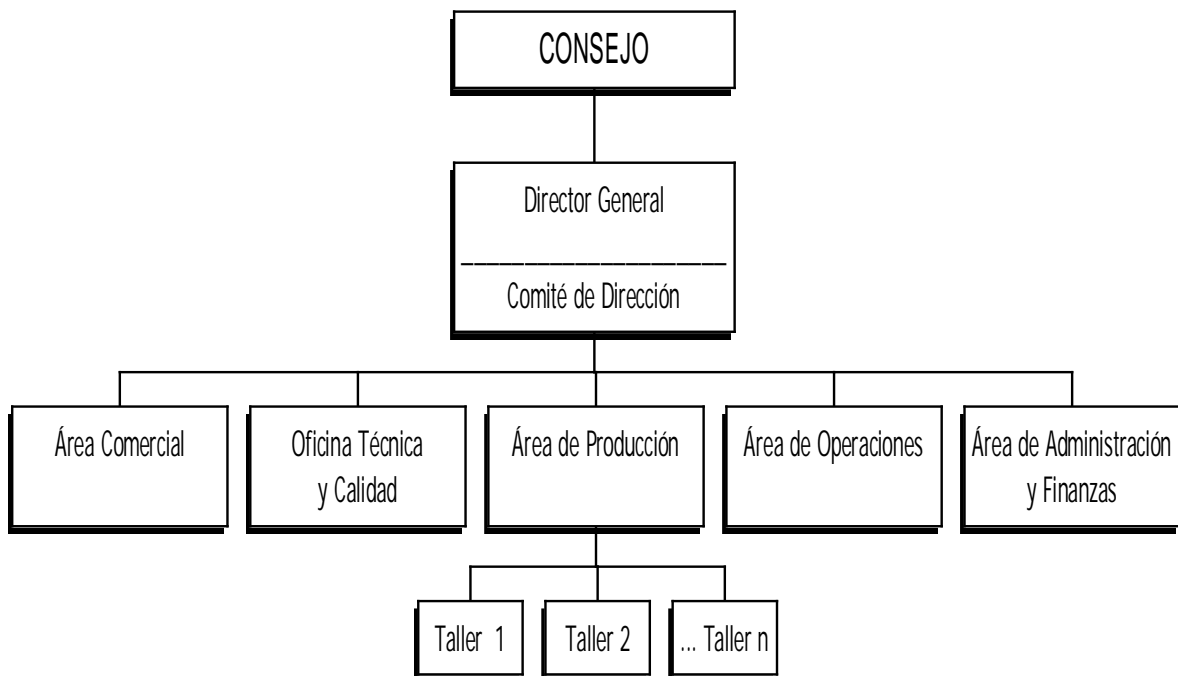
## 1. ORGANIZACIÓN

### 1.1 La empresa

Retuerto Hermanos, S.L. es una compañía con más de 10 años de experiencia en el sector servicios, especializada en aportar soluciones xxxxxxx para empresas y particulares, cuyo objeto social es el siguiente:

- Enunciar Producto o Servicio 1.
- Enunciar Producto o Servicio 2.
- Enunciar Producto o Servicio 3.
- ...
- Enunciar Producto o Servicio n.

### 1.2 Organigrama



Cada cuadro representa una posición en la empresa, que tiene sus propias funciones, responsabilidades y autoridades. Cada posición puede ser ocupada por una o más personas, e igualmente una persona puede desempeñar uno o más cargos.

La descripción de las funciones de cada posición aparece reflejada en el apartado 4 de este manual.

## **2. PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Los productos y servicios ofrecidos por Retuerto Hermanos, S.L. son los siguientes:

### **2.1 Servicio número uno**

2.1.1 Subservicio uno

2.1.2 Subservicio dos

### **2.2 Servicio número dos**

2.2.1 Subservicio uno

2.2.2 Subservicio dos

2.2.3 Subservicio tres

2.2.4 Subservicio cuatro

### **2.3 Producto número tres**



#### **4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

En las páginas siguientes, aparecen descritas las funciones, e interrelaciones de cada una de las áreas definidas en el organigrama de Retuerto Hermanos, S.L.

POSICIÓN	<b>Consejo</b>
MIEMBROS	
<p>El Consejo es el máximo órgano de gobierno de la sociedad, el lugar en el que se toman las decisiones que afectarán a todos los ámbitos de la empresa, y en el que los propietarios de la misma delegan su responsabilidad.</p> <p><b>FUNCIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de las estrategias generales de la compañía.</li> <li>- Control de la ejecución y consecución de los objetivos estratégicos.</li> <li>- Establecimiento y control de los presupuestos de la compañía y sus proyecciones financieras.</li> <li>- Creación de los mecanismos adecuados para obtener una información de gestión veraz y de calidad.</li> <li>- Toma de decisiones sobre inversiones importantes o enajenación de activos.</li> <li>- Operaciones societarias de cualquier tipo (compraventas, fusiones, etc.).</li> <li>- Control y supervisión de la labor de los altos directivos.</li> </ul> <p><b>COMPOSICION:</b></p> <p>La dimensión de Consejo debe permitir la inclusión de consejeros de diversos tipos (internos, externos, independientes, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente: es el responsable de convocar y elaborar el orden del día, así como de presidir y coordinar las reuniones.</li> <li>- Consejeros o Administradores: están obligados a conocer la realidad de la compañía y aportar sus opiniones, siendo los responsables finales, junto al presidente, de la marcha de la misma.</li> <li>- Secretario: tiene como objetivo garantizar la corrección de los procedimientos y el cumplimiento de la normativa establecida. Envío de las convocatorias a los consejeros, incluyendo el orden del día propuesto por el presidente, redacción de las actas de las reuniones, certificación de los acuerdos tomados por el Consejo y escrituración de los mismos si fuese el caso.</li> </ul> <p><b>FRECUENCIA DE REUNIONES:</b></p> <p>El tiempo o periodo entre las reuniones de Consejo debe ser regulado o sistematizado en función de los temas a tratar, la coyuntura, la estrategia marcada, etc.</p> <p>La media de reuniones del Consejo se situará entre 6 y 12 anuales.</p>	

POSICIÓN	<b>Dirección General</b>
RESPONSABLE	
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte al Consejo de la cuenta de Pérdidas y Ganancias, estrategia de Negocio, y del Cuadro de Mando Integral.</li> <li>- Planificación: fijación de objetivos, marcación de las estrategias para conseguirlos, y definición de las políticas de la empresa que faciliten la consecución de los objetivos.</li> <li>- Organización: diseño de la estructura de la empresa en la que queden claramente definidas todas las funciones que debe realizar cada persona que forme parte de la misma, así como su responsabilidad y autoridad dentro de la organización. Además la organización tiene como objetivo ordenar el conjunto de relaciones existentes entre las diversas tareas y entre todas las áreas funcionales de la empresa.</li> <li>- Comunicación: hacer llegar a todos los empleados los objetivos y políticas de la empresa, así como cualquier información que pueda ser de interés para el buen funcionamiento de la misma.</li> <li>- Gestión: hacer lo necesario para que las decisiones que se adopten se ejecuten de forma eficaz, y conseguir que todo el personal realice su cometido.</li> <li>- Control: detección de las desviaciones que se puedan producir respecto a las previsiones efectuadas, con la intención de corregirlas antes de que se produzcan consecuencias negativas para la empresa.</li> <li>- Calidad/Medio Ambiente/Prevención de Riesgos Laborales: desarrollo e implementación de un sistema integrado de calidad, medio ambiente, y prevención de riesgos laborales.</li> <li>- Recursos Humanos: determinación de las necesidades de personal en la empresa. Reclutamiento, selección, y contratación de personal. Formación del personal de la empresa. Determinación de la política de remuneración. Relaciones laborales</li> <li>- Aprobación de procedimientos y reglamentos.</li> <li>- Selección y control de asesores externos.</li> <li>- Protección de datos</li> </ul>	
<p><b>INDICADORES CLAVE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>- Margen comercial</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>	
<p><b>RELACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo</li> <li>- Comité de Dirección</li> <li>- Clientes</li> <li>- Todas las áreas de la Compañía</li> </ul>	

POSICIÓN	<b>Área Comercial</b>
RESPONSABLE	
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad y promociones.</li> <li>- Iniciativa comercial: búsqueda de clientes, identificación de las necesidades de los clientes, presentación de la empresa, de los productos que comercializa, y de los servicios que presta.</li> <li>- Ofertas: captura de requisitos del cliente, estudio de necesidades y elaboración de propuestas técnicas valoradas, realización de documentos, revisión de los mismos, presentación, negociación y seguimiento de la oferta.</li> <li>- Gestión de pedidos: recepción de peticiones del cliente para la prestación de servicios.</li> <li>- Atención al cliente: atención al cliente por asuntos relacionados con los productos vendidos o servicios prestados. Principalmente se dirige al cliente a la persona a contactar, se atienden, registran, y cursan sus quejas. Se informa al cliente sobre la evolución del producto/servicio solicitado.</li> <li>- Elaboración de Encuesta de Satisfacción de Clientes para el Director General.</li> <li>- Obtención de información comercial de bases de datos e Internet.</li> </ul>	
<p>INDICADORES CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>- Índice de satisfacción de clientes</li> </ul>	
<p>RELACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Oficina Técnica</li> <li>- Área de Operaciones</li> <li>- Área de Administración y Finanzas</li> </ul>	

POSICIÓN	<b>Oficina Técnica y Calidad</b>
RESPONSABLE	
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación del anteproyecto necesario para la elaboración de la oferta económica por parte del Área Comercial.</li> <li>- Proporcionar soporte técnico en los diferentes proyectos, diseñando el producto antes de su industrialización de acuerdo con los requisitos del cliente.</li> <li>- Soporte a la creación de normas técnicas y procedimientos.</li> <li>- Control de los documentos técnicos generados.</li> <li>- Gestión de los productos no conformes, y emisión de informes al Director General.</li> <li>- Subcontratación de servicios: búsqueda, selección, aprobación, y control de proveedores.</li> </ul>	
<p>INDICADORES CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>	
<p>RELACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área Comercial</li> <li>- Área de Operaciones</li> <li>- Área de Producción</li> <li>- Área de Administración y Finanzas</li> </ul>	

POSICIÓN	<b>Área de Producción</b>
RESPONSABLE	
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Industrialización de los proyectos de acuerdo a las especificaciones definidas por la Oficina Técnica.</li> <li>- Realización de las actividades de postproducción en los casos en que sea requerido.</li> <li>- Gestión de los diferentes centros productivos o Talleres.</li> <li>- Mantenimiento y calibración de la maquinaria.</li> <li>- Planificación y control de necesidades de personal y de materiales.</li> <li>- Comunicación al Director General de las necesidades de formación técnica del personal.</li> <li>- Garantía del cumplimiento de las normas de Prevención de Riesgos Laborales por parte del personal del Área de Producción.</li> </ul>	
<p>INDICADOR CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>- Número de incidencias de PRL registradas</li> </ul>	
<p>RELACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina Técnica</li> <li>- Área de Operaciones</li> <li>- Área de Administración y Finanzas</li> </ul>	

POSICIÓN	<b>Área de Operaciones</b>
RESPONSABLE	
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el replanteo del anteproyecto junto con la Oficina Técnica cuando así se requiera.</li> <li>- Dirección de instalaciones: proporcionar instrucciones y documentación a los instaladores</li> <li>- Asignación de recursos para la instalación: asignación de personas a las instalaciones y proyectos en curso, comunicación de las necesidades de materiales, herramientas o máquinas necesarias para la instalación.</li> <li>- Ejecución: revisión de la documentación que contiene los requisitos del servicio, ejecución de la instalación.</li> <li>- Control y comunicación de la ejecución: registro de los resultados obtenidos, horas invertidas, gastos y demás información; entrega de los registros generados al Área de Administración.</li> <li>- Garantía del cumplimiento de las normas de Prevención de Riesgos Laborales por parte del personal de instalaciones.</li> <li>- Garantía del nivel de formación del personal de instalaciones.</li> <li>- Soporte al Área de Administración y Finanzas, para la revisión y actualización de los inventarios de la compañía.</li> </ul>	
<p>INDICADOR CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No conformidades (producto y servicio) detectadas</li> <li>-</li> </ul>	
<p>RELACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área Comercial</li> <li>- Oficina Técnica</li> <li>- Área de Producción</li> <li>- Área de Administración y Finanzas</li> </ul>	

POSICIÓN	<b>Área de Administración y Finanzas</b>
RESPONSABLE	
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturación: emisión de facturas una vez que el Área de Operaciones confirma que el producto/servicio ha sido suministrado al cliente final.</li> <li>- Cuentas a cobrar gestión y seguimiento del cobro de las facturas emitidas a los clientes.</li> <li>- Compras de materiales, equipos, o servicios</li> <li>- Alquiler de equipos y máquinas: búsqueda y selección de proveedores, negociación y establecimiento del contrato de alquiler.</li> <li>- Cuentas a pagar: gestión del pago de las facturas emitidas por los proveedores.</li> <li>- Gestión de Nóminas.</li> <li>- Gestión de Bancos.</li> <li>- Control de los inventarios de la compañía.</li> <li>- Redacción de actas y contratos.</li> </ul>	
<p>INDICADOR CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>- Valor de los inventarios</li> </ul>	
<p>RELACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área Comercial</li> <li>- Área de Operaciones</li> <li>- Oficina Técnica</li> <li>- Clientes</li> <li>- Proveedores</li> </ul>	