

Cargo: Administrador de la sucursal.

Área: Tienda Retail.

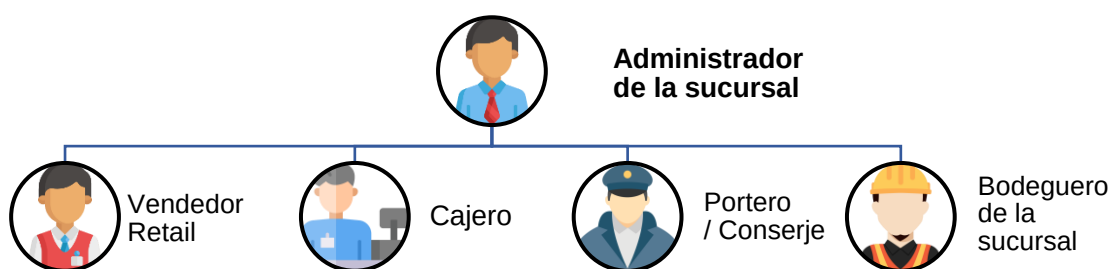
Jefe Inmediato: Supervisor de la tienda.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Garantizar la operación de la tienda mediante la supervisión y coordinación del personal en la ejecución de las actividades operativas, con el fin de que el almacén se encuentre organizado, abastecido y con un servicio al cliente de calidad.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Supervisión operativa y de personal:

- Verificar que el equipo de ventas, caja y apoyo cumpla con los procedimientos establecidos.
- Monitorear el cumplimiento de horarios, asistencia, presentación personal y asignación de tareas diarias.
- Asegurar que se mantenga el orden, la limpieza y la adecuada exhibición de productos en la tienda.
- Evaluar y retroalimentar la calidad del servicio brindado por el personal de la tienda.
- Validar la aplicación de notas de crédito, anticipos de clientes y facturación, se haga de manera correcta la documentación.

2. Gestión de inventario y abastecimiento

- Controlar el inventario físico de la sucursal, identificando productos que tienen bastante rotación y que requieran reposición.

- Coordinar con el centro logístico y distribución o entre otras sucursales (*En caso de que el centro logístico no disponga de productos solicitados*) para garantizar el abastecimiento oportuno y correcto.
- Recepcionar los productos y asegurar su correcta colocación en vitrinas o estanterías, manteniendo la presentación adecuada para la venta.

○

3. Atención de requerimiento de otras sucursales.

- Gestionar solicitudes de productos provenientes de otras sucursales, asegurando la disponibilidad y el envío según el motivo de la solicitud.
 - Debe determinar si entregar todo lo solicitado o proporcionar cierta cantidad, para no dejar sin stock a la tienda asignada.
- Realizar la transferencia de inventario en el sistema, para que no se refleje en el inventario de la sucursal.
- Coordinar con el centro logístico y distribución para la recolección y traslado de los pedidos internos, garantizando que lleguen completos y en buen estado.

4. Completar reporte o documentos relacionados con la operatividad al área solicitante.

- Elaborar el reporte de gastos de caja chica de la sucursal, evidenciando de manera detallada los gastos efectuados y justificándose, con el fin de solicitar la reposición del fondo y asegurar la continuidad de las operaciones de la tienda.
- Exportar y enviar al área de Recursos Humanos el reporte de asistencia generado por el reloj biométrico, con el fin de validar la asistencia del personal de la tienda y permitir el cálculo y pago correcto de su remuneración conforme a los días laborados.
- Remitir diariamente el reporte de guías de entrega, detallando y justificando el motivo de cada servicio requerido, a fin de mantener un control transparente y oportuno de dichas operaciones.
- Justificar el reporte de control de diferencias de precios, adjuntando los soportes correspondientes (*Fotografías, capturas de precios anteriores y aprobaciones antes de los cambios*), para evitar inconsistencias que puedan derivar en responsabilidades económicas para el personal.
- Consolidar las firmas y huellas de los colaboradores en el acta de incentivos (*Reconocido por la empresa y/o la marca*) y cargar el documento en el formulario

en línea correspondiente para que se proceda con el reconocimiento formal del beneficio.

5. Gestionar todos los permisos necesarios para el funcionamiento de la tienda.

- Verificar y mantener actualizados todos los permisos, licencias y registros obligatorios para la operación de la tienda (*Municipales, sanitarios, de funcionamiento, entre otros*).
- Coordinar con las entidades competentes la renovación oportuna de los permisos, asegurando el cumplimiento de plazos y requisitos legales.
- Conservar y organizar de forma segura la documentación relacionada con permisos, facilitando su disponibilidad para auditorías o inspecciones.

6. Gestionar con las áreas correspondientes en caso de presentarse novedades en la tienda.

- Reportar oportunamente al área de Mantenimiento cualquier desperfecto en equipos, mobiliario, infraestructura o servicios básicos, asegurando su pronta atención.
- Informar al área de Seguridad sobre incidentes relacionados con robos, pérdidas, accesos no autorizados o situaciones de riesgo dentro de la tienda.
- Comunicar al área de Recursos Humanos y/o Gerencia sobre novedades relacionadas con el personal, como ausencias, conflictos laborales o incumplimientos.
- Notificar al área de Servicio Técnico los productos que presenten novedades al momento de la venta, a fin de que sean revisados, reparados y posteriormente reincorporados al stock de la tienda.
- Escalar al supervisor de tienda cualquier situación crítica que pueda afectar la operación (*Cierres temporales, inspecciones, emergencias u otros incidentes relevantes*), asegurando una gestión oportuna.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Supervisión del personal, asegurando el cumplimiento de procedimientos, tareas y horarios.
- Mantener la tienda organizada, limpia y con productos correctamente exhibidos.
- Control y validación precisa de inventarios, facturación y aplicación de notas de crédito/anticipos de clientes.

- Atención al cliente de calidad, con resolución oportuna de incidencias y reclamos.
- Identificación y reporte de novedades operativas, asegurando la continuidad del funcionamiento de la tienda.

V. ENTREGABLES

- Reporte de gastos de caja chica, detallando y justificando los gastos para solicitar la reposición del fondo.
- Reporte de asistencia del personal desde el reloj biométrico, enviado a Recursos Humanos para validar la remuneración.
- Reporte diario de guías de entrega, con justificación de cada servicio realizado.
- Reporte de control de diferencias de precios, con soportes adjuntos (*Fotos, capturas y aprobaciones*).
- Acta de incentivos con firmas y huellas de los colaboradores, cargada en el formulario en línea para reconocimiento formal.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- Número de reportes o documentos que no fueron entregados correctamente y a tiempo.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Título de bachiller.
- **Experiencia laboral:** Mínimo 1 año en supervisión de personal, atención al cliente o gestión de operaciones en retail o comercio.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Manejo de sistemas de inventario y facturación.
- Normas de seguridad y protocolos de atención al cliente.
- Conocimiento de procedimientos de arqueo y conciliación de caja.
- Control básico de inventarios físicos y digitales.

- Manejo de herramientas informáticas básicas (*Excel, correo electrónico, sistemas internos de la empresa*).
- Conocimiento de procedimientos de seguridad en el manejo de efectivo y transacciones.

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Capacidad para supervisar procesos operativos y administrativos.
- Coordinar y liderar al personal, asignando tareas y evaluando el desempeño.
- Habilidad en la coordinación de inventarios y reposición de productos.
- Coordinación logística con centros de distribución y otras sucursales.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Liderazgo.
- Comunicación clara.
- Trabajo en equipo.
- Resolución de problemas.

VII. VISTOS DE ACUERDO		
APROBADO POR: Presidencia Ejecutiva	REVISADO POR: Director de Talento humano	ACEPTADO POR: Gerente comercial
FECHA:	FECHA:	FECHA: