

**Nombre del Puesto: Asistente de Ventas**  
**Identificación 1235**  
**Grupo Ocupacional: Administrativo - General**  
**Nivel de Empleo: Técnico**

Naturaleza del puesto

Atención de clientes y de los principales procesos de la venta de combustibles y otros productos de la Empresa.

Actividades

1. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
2. Evaluar y proponer formas de simplificación y optimización de las operaciones a su cargo.
3. Atender e informar a clientes de los precios de los combustibles actuales y anteriores, saldos de clientes con depósito previo, fax, exoneraciones y otros, como también procedimientos, formalización de contratos y requisitos legales del proceso de ventas.
4. Mantener actualizados los datos maestros en los diferentes sistemas de facturación, así como en los sistemas de contingencia.
5. Recibir y realizar la acreditación en el sistema de los depósitos de dinero de clientes para la compra de combustibles, con el fin de habilitar las transacciones correspondientes en las terminales y aeropuertos.
6. Realizar liquidaciones de viáticos nacionales, compra de bienes y servicios del Departamento y pago a proveedores.
7. Recibir, ordenar, seleccionar y distribuir la documentación proveniente de entes internos y externos.
8. Realizar reportes detallados para la devolución de las retenciones aplicadas a clientes.
9. Realizar la atención de los pedidos de combustibles de exportación en los distintos puertos del país.

10. Preparar e incluir información variada en el sistema de gestión empresarial, datos de clientes, pedidos de compra de combustible, registro de pago, devoluciones, retenciones, datos maestros para transportistas, entre otros y preparar los informes correspondientes.
11. Realizar apoyo administrativo a las áreas de facturación, tales como: la compra de materiales y suministros.
12. Colaborar con los trámites para la aplicación de notas de débito y crédito a clientes de la Empresa.
13. Brindar colaboración en el proceso de emisión de carné para los transportistas.
14. Verificar los datos de ventas de clientes y abastecimiento (firmas, códigos, terminal de retiro, productos autorizados, temperaturas de tanques, documentación de cisternas, saldos, entre otros) con el fin de efectuar las ventas de acuerdo con la normativa establecida.
15. Recibir, clasificar, archivar y foliar la la documentación de los expedientes administrativos de clientes (por ejemplo, contratos, facturas, órdenes de compras, notas de crédito, solicitudes de retiro, criterios legales, etc, incluir información de clientes en los sistemas existentes, así como colaborar con la digitalización de dicha información
16. Colaborar en el proceso de facturación de ventas que no correspondan a hidrocarburos, tales como venta de servicios de metrología, alquileres entre otros.
17. Apoyar el proceso de venta a crédito a entes estatales, para el despacho de productos a los clientes y coordinar en las terminales su entrega.
18. Apoyar los controles establecidos por la jefatura, con la finalidad de identificar el estado y seguimiento de los diferentes procesos.
19. Colaborar en la elaboración lista de las facturas de crédito y de la respectiva orden de compra y entregarla al Departamento Administración de Tesorería.
20. Colaborar con las Agencias autorizadas o los Agentes de Aduana la realización de todos los trámites correspondientes de Formulario Único de Exportación y las pólizas de exportación, preparar y enviar la documentación al Departamento Administración de Tesorería.

21. Efectuar y completar los cuestionarios de los sondeos y estudios de satisfacción de clientes con el fin de recibir la retroalimentación de clientes en forma oportuna y aceptable.
22. Elaborar y tramitar documentos comerciales relacionados con el proceso de preventa, ventas y postventas de acuerdo a la normativa interna vigente.
23. Atender consultas por parte de clientes internos y externos relacionados con los diferentes trámites que se realizan en el área.
24. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
25. Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la Empresa.
26. Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la Empresa.
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.

#### Condiciones especiales del puesto

1. Formación académica

Título de Técnico Medio.

2. Experiencia

De más de un (1) año a tres (3) años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

3. Iniciativa, complejidad y supervisión recibida

Requiere de moderada iniciativa y supervisión, ya que trabaja acatando instrucciones de carácter general y por consiguiente debe planear sus actividades y decidir sobre métodos y procedimientos de trabajo a seguir.

Debe resolver situaciones distintas relacionadas con su área de trabajo o la de otros puestos, que requieren aplicar su criterio para coordinar e integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, analizar y recomendar las medidas correctivas, para obtener la solución.

#### 4. Supervisión ejercida y responsabilidad

Es responsable por la administración de recurso humano que desarrolla principalmente actividades de nivel operativo, por la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos materiales de alguna cuantía.

Se evalúa la responsabilidad por documentos de valor financiero. No supervisa recurso humano.

#### 5. Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden ocasionar daños sobre personas, materiales o equipos, instalaciones, funciones u operaciones que producen consecuencias de alguna consideración, pero son fáciles de detectar y corregir en virtud de los procedimientos y normas vigentes.

#### 6. Relaciones de trabajo

Las relaciones de trabajo que corresponden al puesto implican contactos frecuentes con personal de nivel operativo de otras Unidades Organizacionales de la Empresa y/o público en general; para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas, recibir o brindar información de alguna variedad e importancia.

#### 7. Esfuerzo físico y condiciones de trabajo

Esporádicamente la persona moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo, intensifica su esfuerzo físico para manejar maquinaria, equipo o instrumentos o requiere la utilización reiterada de uno de sus cinco sentidos.

El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.

#### Ubicación

- Departamento de Gestión de Ventas.
- Departamento de Transacciones Comerciales.
- Dirección Comercial. Áreas de especialización académica

Contabilidad, Administración.

#### Requisitos legales

Ninguno.

### Competencias actitudinales

Trabajo en equipo, Servicio al cliente, Iniciativa, Comunicación, Productividad, Conocimiento del trabajo y Relaciones laborales.

### Competencias Técnicas

1. Dominio intermedio de paquetes informáticos, diferentes sistemas operativos para computadoras y sistemas informáticos empresariales.
2. Dominio intermedio de la normativa, políticas y procedimientos, atinentes a su cargo.
3. Dominio básico de las buenas prácticas en gestión de salud, ambiente y seguridad conforme a las políticas, procedimientos y regulaciones que desarrolle e implemente la Empresa.
4. Dominio básico del idioma inglés (lectura, escritura y conversación).
5. Dominio básico de la industria de hidrocarburos.
6. Dominio básico de los principios de contabilidad y finanzas.