

Aprobado por:  
Consejo Directivo.  
Elaborado por:  
Gerencia General

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Versión:  
Fecha:

01  
14.08.2023

CÁMARA DE COMERCIO PRODUCCIÓN Y TURISMO DE SAN MARTÍN  
MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES  
(Directiva 003/2023 Aprobado en Sesión de Consejo Directivo del 04.09.2023)

## **I. INTRODUCCIÓN**

Estimado trabajador,

Asumir un rol o una función es vital importancia en nuestra organización y en la sociedad. La forma en la que te desenvuelves y procedes, es decir las actitudes, acciones y decisiones que tomas deben estar enmarcado en los más altos estándares de conducta e integridad personal y profesional.

Te hacemos entrega de este compendio de normas, el cual te guiará en tus funciones diarias. Este documento será tu principal fuente de consulta para tu buen proceder aportando al desarrollo de La Cámara y de nuestra Región San Martín

Demostremos que nos regimos por una conducta intachable.

Contamos contigo.

## **II. INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN:**

### **a. MISION**

Somos un ente empresarial sin fines de lucro que promovemos el desarrollo empresarial y social con valores éticos y servicios de calidad, para contribuir al crecimiento económico de la Región San Martín

### **b. VISION**

Ser la institución representativa líder en gestión empresarial, que promueve e impulsa el desarrollo económico, ofreciendo servicios de calidad a sus asociados orientando a la globalización de los negocios, contribuyendo al desarrollo del País

### **c. OBJETIVOS DE LA CÁMARA**

- Promover el desarrollo económico, social y cultural de sus socios, mediante el desarrollo de las actividades.
- Facilitar el desarrollo de las actividades programadas y en ejecución de las áreas, y módulos que operan en la Cámara.
- Contribuir al desarrollo económico, y competitividad empresarial de los micro, pequeños y medianos empresarios.

## **III. INFORMACIÓN DEL MOF**

### **a. OBJETIVO:**

Determinar las funciones de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de la Cámara de Comercio, Producción y Turismo de San Martín (en adelante, La Cámara)

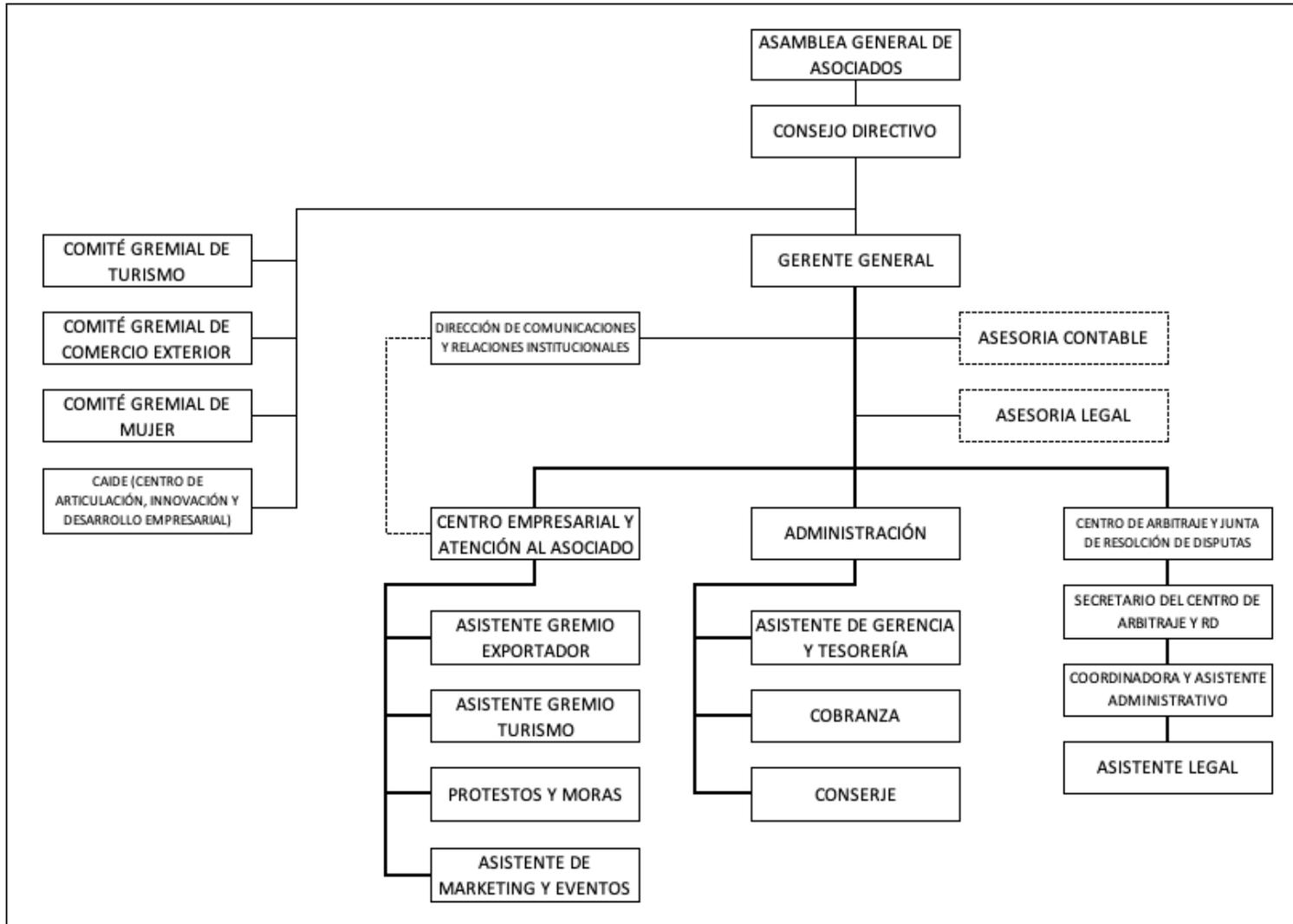
### **b. FINALIDAD:**

- Dar a conocer en forma clara y definida las funciones, actividades y tareas del personal de la entidad.
- Permitir que el personal conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.
- Facilitar el proceso de inducción de personal, relacionado al conocimiento de las funciones asignadas al cargo, en los casos de ingreso de personal.

### **c. ALCANCE**

El presente Manual se aplica a todos los trabajadores de La Cámara

## IV. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## **V. CLASIFICACION DE CARGOS**

### **PUESTO: GERENTE GENERAL**

#### **Dependencias:**

#### **Reporta Jerárquicamente: Consejo Directivo**

1. Representar a La Cámara frente a los asociados, asociados, proveedores y demás importantes colaboradores de La Cámara.
2. Administrar los recursos humanos, logísticos presupuestales y financieros de La Cámara.
3. Administrar y controlar el patrimonio, los bienes de La Cámara.
4. Efectuar el control y ejecución del presupuesto de La Cámara.
5. Administrar y controlar la liquidez de La Cámara.
6. Administrar y organizar La Cámara de forma óptima, para que se cumplan todas las metas que se han establecido.
7. Supervisa a Gerencias adjuntas y supervisores.
8. Conducir a La Cámara garantizando el cumplimiento de la misión y visión de esta, los objetivos estratégicos y metas formuladas.
9. Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades de La Cámara, utilizando en forma eficiente y eficaz los recursos.
10. Cuidar y vigilar la corrección, rendimiento y resultados de los procesos, actividades y operaciones que se realizan bajo su competencia.
11. Planear y desarrollar metas a mediano y largo plazo junto con los objetivos y entregarlas a los jefes y/o supervisores para su desarrollo y cumplimiento.
12. Evaluar periódicamente el desempeño y cumplimiento de objetivos de cada una de las áreas de La Cámara.
13. Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar capacidades.
14. Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los colaboradores de La Cámara.
15. Ejercer un liderazgo dinámico para ejecutar los planes y estrategias determinados.
16. Se encarga de la vinculación y desvinculación de los trabajadores.
17. Establecer y mantener una buena imagen institución que permita orientar a La Cámara hacia el logro de resultados.
18. Supervisa el trabajo de todo el personal de La Cámara.
19. Autoriza gastos de viaje, vales de caja, adelantos, pago a proveedores.
20. Mantiene reuniones periódicas con su equipo de trabajo.
21. Aprobar la estructura de remuneraciones y los incrementos respectivos: metas establecidas, comisiones y otros.
22. Aprueba la ejecución de gastos administrativos e inversiones.
23. Sugiere al Consejo Directivo normas que regulen el funcionamiento de La Cámara.
24. Evalúa y aprueba gastos de publicidad y representación, capacitaciones y entrenamientos de los trabajadores.
25. Evalúa y aprueba créditos administrativos de los trabajadores.
26. Evalúa y aprueba la creación de nuevos puestos de trabajo y la creación e implementación de nuevas oficinas físicas.

27. Aprobar propuestas de publicidad en plataforma de redes sociales, TV y radio presentadas por empresas
28. Otras en beneficio de La Cámara.

### **ASISTENTE DE GERENCIA Y TESORERÍA**

#### **Dependencias:**

**Responde Jerárquicamente : Gerente General**

#### **Funciones:**

1. Coordinar y ejecutar el registro, clasificación, ordenamiento y archivo de la documentación emitida y/o recibida.
2. Lleva el control de la caja chica.
3. Registra y controla la asistencia del personal.
4. Asesorar al Gerente General en los actos de administración y toma de decisiones que le sean consultados.
5. Preparar y remitir al ministerio de trabajo los contratos de trabajo de los colaboradores nuevos.
6. Controlar la asistencia del personal y elabora los cálculos para los descuentos correspondientes por tardanza.
7. Realiza el pago y control de los adelantos de remuneración a los colaboradores, prestamos administrativos, previa autorización de la gerencia general.
8. Recibe, verifica y coordina el pago de las facturas de los proveedores.
9. Gestionar el pago oportuno de los servicios varios y obligaciones tributarias.
10. Planifica y organiza las actividades que promuevan un ambiente motivador, como cumpleaños, aniversarios, festividades y celebraciones que formen parte de las actividades laborales, así como premios.
11. Coordinar y controlar los ingresos y egresos de los recursos financieros.
12. Supervisa y controla las actividades del personal de acuerdo con las funciones asignadas, en tal forma que se cumplan oportunamente, con los requerimientos de cada uno de los puestos.
13. Atiende reclamos y consultas de los colaboradores.
14. Visa los estados de movimiento diario de bancos.
15. Participar en las comisiones y/o reuniones de trabajo en las que sea designado por el Gerente General.
16. Atender y orientar al personal y público en general en sus consultas y gestiones a realizar en la oficina.
17. Efectuar el requerimiento, almacenamiento y distribución de materiales.
18. Apoyar en el desarrollo de eventos y otras actividades de La Cámara.
19. Enviar el primer día útil del mes los documentos al área contable para su registro
20. Elaborar documentos de acuerdo con las instrucciones generales de la gerencia
21. Llevar el control de asignación y rendición de viáticos de los colaboradores de La Cámara.
22. Se preocupa por la limpieza y las condiciones de higiene y salud en el trabajo.
23. Apoyar en el desarrollo de eventos y otras actividades del Gerente General.
24. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.
25. Otras en beneficio de La Cámara.

### **COBRADOR**

**Dependencias:**

**Responde Jerárquicamente : Gerente General**

**Funciones:**

1. Ejecutar la labor de cobranza presencial en la oficina del asociado.
2. Llevar el control de sus visitas y cobranzas en una hoja de ruta diaria.
3. Mantener una comunicación oportuna y directa con los asociados para establecer acuerdos de pago y resolver cualquier duda o inquietud que puedan tener.
4. Efectuar la entrega de dinero a la tesorera para el control respectivo, los importes deben coincidir con su hoja de ruta.
5. Planificar rutas y gestionar los horarios de trabajo para asegurar una gestión eficiente de la cartera de clientes.
6. Dar seguimiento constante a los clientes para acompañarlos en el proceso de pago y asegurar que se cumplan los acuerdos establecidos.
7. Orientar al cliente en temas relacionados con su deuda, ofreciendo información clara y precisa sobre los montos, plazos y formas de pago disponibles.
8. Atiende reclamos y consultas de los asociados.
9. Participar en las comisiones y/o reuniones de trabajo en las que sea designado por el Gerente General.
10. Atender y orientar al asociado y público en general en sus consultas y gestiones a realizar en la oficina.
11. Portar en todo momento de la cobranza su fotochek.
12. Apoyar en el desarrollo de eventos y otras actividades de La Cámara.
13. Se preocupa por la limpieza y las condiciones de higiene y salud en el trabajo.
14. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.
15. Otras en beneficio de La Cámara.

### **CONSERJE**

**Dependencias:**

**Responde Jerárquicamente : Gerente General**

**Funciones:**

1. Apertura y cierre de puertas, control del acceso a los auditorios y oficinas.
2. vigilancia y control de ingreso y salida de bienes y cuidado de los activos fijos
3. Realizar labores de auxiliar de oficina;
4. Entregar documentación de forma interna y externa, según se requiera;
5. Brindar servicios de cafetería y atención en reuniones de trabajo;
6. Controlar el uso adecuado de la vajilla asignada;
7. Custodiar los equipos relacionados con los servicios generales; y,
8. Apoyar en el desarrollo de eventos y otras actividades de La Cámara.
9. Limpieza de zonas comunes auditorios, escaleras y pasillos, se preocupa por las condiciones de higiene y salud en el trabajo. Es el responsable de las llaves de los espacios que pertenecen a las zonas comunes.
10. Cambiar bolsas de basura y ponerlas en los contenedores de recolección
11. Limpiar vidrios y espejos

12. Brindar mantenimiento a las instalaciones sanitarias: destapar inodoros y usar sustancias especiales para limpieza de las cañerías
13. Reponer artículos de limpieza y desechables como: jabón, papel higiénico, toallas de papel y alcohol en gel
14. Realizar tareas básicas de mantenimiento
15. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Gerente General.
16. Otras en beneficio de La Cámara.

### **ASISTENTE GREMIAL**

#### **Dependencias:**

**Reporta Jerárquicamente** : Gerente General

**Coordina administrativamente** : Asistente de Administración y Tesorería

#### **Funciones:**

1. Atención de solicitudes de asociados
2. Orientación básica relacionada en temas referentes a su gremio.
3. Mantener informados de las actividades de la cámara y sectores a los asociados de su gremio
4. Apoyar las actividades de capacitación, actualización u otros para asociados de su gremio.
5. Actualizar permanente la relación de asociados de su gremio
6. Cumplir los protocolos de atención al asociado y empresarios.
7. Identificar, prospectar y promocionar los beneficios de la afiliación a La Cámara a empresas de su gremio.
8. Promover la venta de servicios de La Cámara a los asociados de su gremio.
9. Coordinar capacitaciones, seminarios, talleres especializados con aliados estratégicos entre otros.
10. Coordinar apoyo en Promoción: Ferias Locales, Nacionales e Internacionales, Rueda de Negocios, Misiones
11. Elevar a la gerencia general los requerimientos, consultas o quejas de los asociados de su gremio
12. Apoyar en los eventos que organice la cámara tanto internos como externos,
13. Coordinar con asistente de administración el alquiler de los auditorios, servicios de cafetería, técnico de sonido etc.
14. Preparar y enviar información para publicación en redes sociales, medios de comunicación, notas de prensa y entrevistas sobre las actividades, noticias y eventos relacionados con su gremio. En coordinación con la dirección de comunicaciones.
15. Proponer nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades de su gremio.
16. Realizar la venta de los productos y servicios del gremio al potencial asociado.
17. Promover y desarrollar una relación de largo plazo basado en la confianza con cada asociado de forma que este nos refiera a potenciales asociados.
18. Buscar e identificar nuevas oportunidades de negocio, canalizando las necesidades del mercado en acciones comerciales.

19. Canalizar adecuadamente las consultas e inquietudes de los asociados potenciales sobre otros productos y servicios.
20. Atender y/o coordinar con otras áreas los requerimientos de sus asociados.
21. Mantener actualizado y reportar mensualmente información estadística y base de datos de su gremio.
22. Apoyo en la búsqueda de auspicios para eventos que requiera la Cámara, cuando se requiera.
23. Emisión de Certificación de Origen, para el Gremio de Exportación
24. Asesoría en llenado de Declaraciones y Certificación de Origen.
25. Brindar información Estadística de Exportaciones a asociados que lo requieran o público interesado.
26. Asesoramiento, seguimiento en servicio Exporta Fácil.
27. Información sobre aranceles y acuerdos comerciales.
28. Encargada de enviar información en Gremio Exportador, estar en contacto con asociado del grupo como cumpleaños, aniversario, acontecimientos importantes de los asociados de interés.
29. Realizar constancias y certificados de los eventos de su gremio.
30. Atención al Público en General.
31. Segundo Token para los pagos de requerimientos de CCPTSM – Bancos.
32. Otros en beneficio de La Cámara.

## **ASISTENTE DE MARKETING Y EVENTOS**

**Responde Jerárquicamente : Gerente General**

**Coordina Administrativamente : Asistente de Administración y Tesorería**

### **Funciones:**

1. Organización de eventos empresariales, sociales y protocolares de La Cámara
2. Elaboración de presupuestos para los eventos de La Cámara
3. Promoción y venta de eventos académicos y empresariales, así como la publicidad en los mismos de LA CÁMARA.
4. Elaboración de contenidos de interés, promoción de servicios y/o productos de la cámara y coordinación para su difusión en RRSS, medios de comunicación y notas de prensa de La Cámara.
5. Identificación y contacto con aliados de la empresa privada, instituciones para implementar capacitaciones, cursos, servicios para asociados y empresarios de la región.
6. Supervisar y asegurar el alineamiento gráfico y de identidad visual de los materiales de difusión.
7. Coordinación y apoyo en la elaboración de contenido audiovisual, reportajes, entrevistas de La Cámara.
8. Presentar un informe de sus actividades de forma mensual incluyendo reportes financieros de los eventos.
9. Coordinar con los medios de comunicación la promoción de los eventos realizados por La Cámara
10. Coordinación de convenios de cooperación institucional, nacionales e internacionales, que beneficien directamente a los asociados

11. Apoyo a entidades públicas o privadas para contribuir a fortalecer campañas de comunicación o de promoción.
12. Evaluación de auspicios publicitarios donde participará La Cámara.
13. Estrategia publicitaria y de promoción de productos y servicios para los asociados
14. Supervisar el cumplimiento de metas objetivos del equipo de Ejecutivas de Servicios al Asociado.
15. Asegurar la calidad de los eventos institucionales organizados por la CCPTSM.
16. Otros en beneficio de La Cámara.

#### **SECRETARIO GENERAL DEL CENTRO DE ARBITRAJE Y JUNTA DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

**Responde Jerárquicamente : CONSEJO DIRECTIVO**

**Coordina Funcionalmente : Gerente General**

- 1 Se encarga de la administración y coordinación general de las labores del Centro, así como de las demás funciones que señalen los Reglamentos Arbitrales. Reglamento del Centro de Arbitraje y el Reglamento de la Junta de Resolución de Disputas
- 2 Otros en beneficio de La Cámara.

#### **COORDINADOR Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE ARBITRAJE Y JUNTA DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

**Responde Jerárquicamente : Secretario General del Centro de Arbitraje y Resolución de Disputas**

**Coordina Funcionalmente : Gerente General**

- 1 Elaboración del contrato tripartito.
- 2 Coordinar con las partes para la firma de contrato tripartito.
- 3 Revisión y firma de los documentos técnico-administrativos.
- 4 Elaboración del Informe Trimestral sobre la Información detallada en los literales a, b, y c del artículo 240 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, así como el Reporte de los casos iniciados y concluidos por las JRD.
- 5 Evaluar el desempeño ético de los Adjudicadores en la JRD.
- 6 Proyectar al Secretario General los informes trimestrales para ser remitido al OSCE.
- 7 Remitir al Secretario General los informes de desempeño ético de los Adjudicadores de las JRD administradas
- 8 Elaboración de documentos administrativos
- 9 Elaboración de informes
- 10 Acompañar al adjudicador en su primera visita.
- 11 Elaborar requerimientos de pago
- 12 Realizarlas cobranzas a las partes
- 13 Apoyo en la coordinación para la firma del contrato
- 14 Apoyo al coordinador en sus actividades cuando lo requiera.
- 15 Otros en beneficio de La Cámara.

**ASISTENTE LEGAL DEL CENTRO DE ARBITRAJE Y JUNTA DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**  
**Responde Jerárquicamente : Secretario General del Centro de Arbitraje y Resolución de Disputas**

**Coordina Funcionalmente : Gerente General**

1. Asistir al secretario arbitral y secretario general
2. Notificar los documentos de observación, requerimientos de pago, y admisión de las peticiones de arbitrales.
3. Elaboración de proyectos de observación y admisión de peticiones arbitrales.
4. Elaboraciones de informes mensuales del Centro.
5. Elaboraciones de informes de los pagos de los gastos arbitrales (honorarios y gastos administrativos).
6. Elaboración del registro de los arbitrajes administrados por el Centro.
7. Administrar la página web del Centro de Arbitraje.
8. Controlar el pago de los honorarios arbitrales.
9. Recibir los escritos y documentos remitidos al Centro.
17. Apoyo en la elaboración de proyectos de resoluciones de recusación, remoción, renuncia y sustitución de los árbitros.
18. Otros en beneficio de La Cámara.