



TERRA GROUP S.A

DES 014-Descriptor de Cargo| Departamento Operativo
Crea:EGC

Ver. 0

Fecha: 01.12.2024

Página 1 de 4

Contenido

1. Objetivo del Cargo	2
2. Responsabilidades Principales	2
3. Requisitos del Cargo	3
4. Relaciones Organizacionales.....	3
5. Indicadores de Desempeño (KPI)	4
6.- Historial de Versiones.....	4

1. Objetivo del Cargo

El Responsable del Departamento Operativo coordina y supervisa las actividades operativas diarias de *la organización*, asegurando que los servicios, procesos y actividades bajo su responsabilidad se ejecuten de manera eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad, las normativas aplicables y las expectativas de los clientes y otros grupos de interés.

2. Responsabilidades Principales

Gestión Operativa:

- Coordinar las actividades diarias del personal operativo, asegurando la adecuada asignación de recursos humanos y materiales.
- Supervisar la ejecución de tareas en campo, garantizando el cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos.
- Monitorear la puntualidad y efectividad en la prestación de servicios y ejecución de operaciones.

Planificación de Operaciones:

- Participar en la planificación de turnos y cronogramas operativos, optimizando el uso de recursos.
- Colaborar en la elaboración de planes operativos a corto y mediano plazo.
- Coordinar con otras áreas la disponibilidad de insumos, herramientas y equipos necesarios para las operaciones.

Gestión de Incidentes:

- Identificar y gestionar incidentes operativos, implementando soluciones inmediatas para minimizar impactos en el servicio.
- Elaborar informes detallados sobre incidentes, incluyendo medidas correctivas y preventivas.

Control de Calidad y Cumplimiento Normativo:

- Asegurar que las operaciones cumplan con los estándares de calidad de *la organización* y las normativas aplicables.
- Supervisar la correcta aplicación de las políticas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en todas las actividades operativas.
- Participar en auditorías internas y externas relacionadas con los procesos operativos.

Gestión del Personal:

- Brindar soporte y retroalimentación al equipo operativo, fomentando la mejora continua en sus funciones.
- Identificar necesidades de capacitación y proponer programas de formación para el personal.

- Participar en la evaluación de desempeño de los empleados operativos.

Atención al Cliente:

- Garantizar la comunicación efectiva con los clientes, atendiendo sus requerimientos operativos de manera oportuna.
- Recopilar y analizar la retroalimentación de los clientes sobre los servicios prestados, implementando mejoras cuando corresponda.

3. Requisitos del Cargo

Formación Académica:

- Técnico o universitario en áreas relacionadas con la gestión operativa, logística, administración o ingeniería.
- Cursos complementarios en gestión de equipos, planificación operativa o control de calidad serán valorados.

Experiencia:

- Experiencia previa en un cargo similar, preferentemente en sectores relacionados con operaciones, logística, mantenimiento o servicios.
- Experiencia en gestión de equipos y resolución de incidentes operativos.

Habilidades:

1. Organización y planificación eficiente.
2. Capacidad de resolución de problemas bajo presión.
3. Comunicación efectiva con equipos multidisciplinarios.
4. Liderazgo y gestión de personal.
5. Conocimientos básicos en normativas de seguridad y sistemas de gestión operativa.

Conocimientos Técnicos:

- Manejo de herramientas tecnológicas para planificación y seguimiento operativo.
- Familiaridad con estándares de calidad aplicables a las operaciones de *la organización*.

4. Relaciones Organizacionales

La posición interactúa con distintos niveles dentro de *la organización*, manteniendo una comunicación fluida con áreas clave para el cumplimiento de los objetivos operativos.

- **Coordinación interna:** Trabaja en conjunto con diferentes áreas para garantizar la correcta ejecución de las operaciones.
- **Supervisión y liderazgo:** Dirige al equipo operativo y supervisa el cumplimiento de las tareas asignadas.

- **Interacción externa:** Se relaciona con clientes, proveedores y otras partes interesadas para asegurar la calidad del servicio.

5. Indicadores de Desempeño (KPI)

- **Cumplimiento de Planes Operativos:** % de actividades ejecutadas según cronograma establecido.
- **Resolución de Incidentes:** Tiempo promedio de respuesta y solución de problemas operativos.
- **Satisfacción del Cliente:** Evaluaciones y encuestas de satisfacción sobre los servicios operativos.
- **Rotación de Personal:** Índice de retención y estabilidad del equipo operativo.
- **Optimización de Recursos:** Uso eficiente de materiales, personal y costos operativos.

6.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	30.01.2024	Original	CEO