



Contenido

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

1. Objetivo del Cargo

El Jefe de Operaciones es responsable de la planificación, coordinación y supervisión de las actividades operativas de *la organización*, asegurando la eficiencia en los procesos, el cumplimiento de los estándares de calidad y normativas aplicables, y la satisfacción de los clientes. Su labor es clave para la optimización de recursos y la mejora continua de las operaciones.

2. Responsabilidades Principales

Gestión y Planificación Operativa:

- Definir y ejecutar estrategias para garantizar el cumplimiento de los objetivos operativos.
- Coordinar la planificación de actividades diarias, semanales y mensuales para optimizar los recursos.
- Supervisar el desarrollo de los procesos operativos y proponer mejoras para su eficiencia.

Supervisión y Control de Calidad:

- Asegurar que las operaciones se desarrollen bajo los estándares de calidad definidos por *la organización*.
- Implementar y monitorear indicadores clave de desempeño (KPI) para evaluar la efectividad operativa.
- Coordinar auditorías internas y externas para el cumplimiento de normativas y regulaciones.

Gestión de Recursos:

- Asegurar la disponibilidad de insumos, equipos y personal necesarios para la operación eficiente.
- Optimizar la distribución y uso de los recursos para maximizar la productividad.
- Evaluar y gestionar proveedores estratégicos relacionados con la operación.

Manejo de Incidentes y Solución de Problemas:

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

Gestión del Personal:

- Supervisar y dirigir al equipo operativo, asegurando el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Brindar apoyo, retroalimentación y capacitación al personal para mejorar su desempeño.
- Implementar estrategias para la motivación y retención del talento en el área operativa.

Atención al Cliente y Relacionamento Externo:

- Garantizar la comunicación efectiva con clientes y otros grupos de interés para la resolución de requerimientos operativos.
- Recopilar retroalimentación de los clientes y trabajar en la mejora continua del servicio.

3. Requisitos del Cargo

Formación Académica:

- Título universitario en Administración, Ingeniería, Logística, Operaciones o carreras afines.
- Cursos o certificaciones en gestión operativa, mejora continua o calidad (deseable).

Experiencia:

- Experiencia previa en un cargo similar, preferiblemente en industrias con alta demanda operativa.
- Experiencia en liderazgo de equipos y gestión de procesos operativos.

Habilidades:

1. Capacidad de planificación y organización.
2. Resolución de problemas y toma de decisiones bajo presión.
3. Comunicación efectiva y trabajo en equipo.
4. Liderazgo y gestión de personal.
5. Conocimientos en normativas de seguridad y calidad operativa.

Conocimientos Técnicos:

- Manejo de herramientas tecnológicas para la gestión operativa y análisis de datos.
- Familiaridad con normativas de seguridad, calidad y procedimientos operativos.

4. Relaciones Organizacionales

El Jefe de Operaciones trabaja de manera transversal con diversas áreas dentro de *la organización* para garantizar la eficiencia de los procesos.

- **Coordinación interna:** Colabora con distintos departamentos para optimizar la operación.
- **Supervisión de personal:** Dirige y monitorea al equipo operativo.
- **Interacción externa:** Gestiona relaciones con clientes, proveedores y entidades regulatorias.

5. Indicadores de Desempeño (KPI)

- **Eficiencia Operativa:** Cumplimiento de los planes y procesos establecidos.
- **Resolución de Incidentes:** Tiempo promedio de respuesta y solución de problemas.
- **Satisfacción del Cliente:** Niveles de satisfacción según encuestas y feedback.
- **Optimización de Recursos:** Uso eficiente de materiales, equipos y personal.



- **Cumplimiento Normativo:** Adherencia a regulaciones y estándares de calidad.

6.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO