



**PRO AIRBAG**

DES 012 | Jefe de Operaciones

Crea:EGC

Aprueba: CEO

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) ..... 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.



PRO AIRBAG

DES 012 | Jefe de Operaciones

Crea:EGC

Aprueba: CEO

Ver. 0

Fecha: 01.12.2024

Página 4 de 4

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

6.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO