Contenido

[1. Objetivo del Cargo 2](#_Toc189744145)

[2. Responsabilidades Principales 2](#_Toc189744146)

[3. Requisitos del Cargo 3](#_Toc189744147)

[4. Relaciones Organizacionales 3](#_Toc189744148)

[5. Indicadores de Desempeño (KPI) 3](#_Toc189744149)

[6.- Historial de Versiones 4](#_Toc189744150)

### **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 Relacionamiento 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |