Contenido

[1. Objetivo del Cargo 2](#_Toc189743709)

[2. Responsabilidades Principales 2](#_Toc189743710)

[3. Requisitos del Cargo 3](#_Toc189743711)

[4. Relaciones Organizacionales 3](#_Toc189743712)

[5. Indicadores de Desempeño (KPI) 4](#_Toc189743713)

[6.- Historial de Versiones 4](#_Toc189743714)

### **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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |