

		GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53			
		DESCRIPCIÓN DE CARGO		Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4			
NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR DE OPERACIONES	UNIDAD ORGANIZACIONAL	PRESIDENCIA	NUMERO DE PUESTOS 1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES							
ÁREA DE EXPERIENCIA	LOGÍSTICA/REMANUFACTURA/POSTVENTA/SERVICIOS DE CAMPO Y CONTACT CENTER/ INNOVACIÓN	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	120				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES							
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES							
<p>Profesional en Ingeniería Electrónica o afines, deseable con especialización o maestría en Gerencia estratégica, Dirección de Producción o Operaciones, con experiencia de diez (10) años liderando procesos en operaciones de remanufactura. Además debe contar con experiencia en liderazgo, manejo de personal y conocimiento en el diseño y ejecución de planes de producción.</p>							
FORMACIÓN REQUERIDA							
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Especialización o Magíster				
TÍTULO OBTENIDO	Profesional en Ingeniería Electrónica o afines, deseable con especialización o maestría en Gerencia estratégica, Dirección de Producción o Operaciones		DISCIPLINA	Ingeniería Electrónica			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %			
	Excel Avanzado			100			
	SAP Módulos: Compras, Producción			100			
	Gerencia de proyectos			100			
	Planeación estratégica			100			
	Administración de servicios postventa			100			
	Logística: Supply Chain, logística inversa			100			
	Administración y control de inventarios			100			
	Indicadores financieros			100			
	Leyes medio ambientales, de SST y calidad			100			
	Gestión de procesos Contact Center, Servicios de Campo y BPO			100			
	Planeación operativa			100			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %			
	Economía circular			70			
	Proyectos regionales			70			
Business intelligence y data analytics			70				
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %			
	Capacidad de análisis y síntesis			100			
	Planeación			100			
	Liderazgo			100			
	Pensamiento estratégico			100			
	Orientación al resultado			100			
	Comunicación asertiva			100			
	Capacidad de negociación			100			
Orientación al servicio			100				
COMPETENCIAS TRANSVERSALES		Nivel competencia		Nivel Requerido			
		1	2	3	4	Valor porcentual	
		INNOVACIÓN				X	100
		PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X	100
		ORIENTACIÓN AL SERVICIO				X	100
		ORIENTACIÓN AL LOGRO				X	100
AMBIENTAL				X	100		
PROPÓSITO DEL CARGO							
¿Qué Hace?	<p>Lidera la gestión operativa de los procesos claves de la organización, tales como remanufactura, postventa, servicios técnicos en campo, contact center, logística y proyectos de innovación, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, servicio y tiempos en cada estación de la cadena operativa, y administrando los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para garantizar la eficiencia y productividad de las áreas bajo su cargo.</p>						
¿Cómo lo hace?	<p>Definiendo políticas, procedimientos y estrategias alineadas con el plan estratégico; estableciendo indicadores (KPIs) para controlar el desempeño y tomar decisiones basadas en datos; coordinando equipos multidisciplinarios, impulsando la mejora continua y la implementación de proyectos innovadores; manteniendo comunicación constante con clientes, proveedores y las diferentes áreas de la organización para garantizar un flujo operativo armónico; y gestionando la tecnología, herramientas y procesos necesarios para soportar y escalar las operaciones.</p>						
¿Para qué lo hace?	<p>Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos con los clientes, mejorar su experiencia y fomentar la fidelización; asegurar la rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad operativa de la compañía; minimizar riesgos, tiempos muertos y costos asociados a reprocessos o incumplimientos, posicionando a la empresa como referente en el mercado de economía circular, calidad en el servicio, capacidad técnica y respuesta postventa en el mercado.</p>						

		GESTIÓN HUMANA							Código: GH-ADM-FO-53		
		DESCRIPCIÓN DE CARGO							Versión: 06		
FUNCIONES ESPECÍFICAS	TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO		
		O	D	S	Q	M	T	S	A	E	A D C
1	Planear la producción por línea de negocio regional de acuerdo a los requerimientos de los clientes	Hacer la adecuada programación de la planta de acuerdo a las necesidades de clientes y capacidades de planta		S		M		A			D C
		Planear los requerimientos de personas para los diferentes procesos de cada línea de negocio		S		M		A			D C
		Planear los consumos de materias primas de acuerdo a los planes de producción estimados con los clientes		S		M		A			D C
		Planear periódicamente las reuniones de gestión operativa con clientes		S		M		A E			
		Planear reuniones con el área de compras para evaluar insumos y materiales para línea de negocio				M		E			
		Diseñar nuevos proyectos de negocio	O								D C
2	Ejecutar los planes de producción por línea de negocio regional establecidos en la dirección	Diseñar y ejecutar el presupuesto por cada línea de negocio				M		A			D C
		Ejecutar los planes de producción de acuerdo a los requerimientos de los clientes	D						E		
		Realizar control sobre los ANS definidos en los contratos por cada cliente	D						E		D C
		Realizar control sobre los ANS internos de la compañía	D						E		D C
		Participar de las presentaciones semanales de resultados con cada cliente		S		T		E A			
		Realizar y presentar los resultados internos de manera periódica a la presidencia de la compañía		S		T	A	E A		C	
		Efectuar reuniones con el personal de las diferentes líneas de negocio, manteniendo canales de comunicación permanente	D								D C
		Realizar las aprobaciones necesarias a los requerimientos de personal y materias primas de la operación	D								C
		Diseñar tablero de control - KPI's por línea de negocio por país con el fin de analizar e integrar la información con el cliente		S							C
		Realizar seguimiento y control a los indicadores de gestión propuestos para cada líder de cada línea de negocio para su análisis de desempeño	D								C
		Implementar nuevos proyectos en la operación de cada línea de negocio	D								C
		Garantizar la transferencia de conocimiento y mejores prácticas	D								C
		A través de work shops fomentar el intercambio de información, prácticas y metodologías	D								C
3	Mantener excelentes relaciones con los clientes y reportarles situaciones adversas claves de la operación	Garantizar el mejor recurso que requiera la línea de negocio en la región	D								C
		Definir y aprobar los requerimientos de información para el desarrollo de nuevos módulos del sistema de información de cada línea de negocio	O					E			C
		Garantizar el cumplimiento y calidad de los reportes e informes de gestión a los clientes	D								C
		Detectar e implementar acciones a los riesgos cualitativos y cuantitativos que perjudiquen el good will de la organización	D								C
		Coordinador con los Directivos en alineación con la dirección comercial todos los compromisos con los clientes de cada línea de negocio		S				E			
		Participar en las reuniones tácticas y estratégicas con los clientes		S				E			

		Realizar seguimiento al Cumplimiento del Presupuesto de Ingresos, costos y gastos del departamento de logística inversa	D	s	M	A	E	A	D	C
		Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS Internos de la compañía	D	s	M	A	E	A	D	C
4	Verificar y hacer seguimiento por línea de negocio regional a la ejecución del plan de producción	Replantear las metas de los indicadores de presupuesto	D	s	M	A	E		D	C
		Tomar las acciones correctivas a las desviaciones presentes en los ANS contractuales	D	s	M	A	E		D	C
		Tomar las acciones correctivas a las desviaciones presentes en los ANS Internos de la compañía	D	s	M	A	E		D	C
		Realizar las acciones correctivas derivadas de las PQR reportadas por el punto de servicio al cliente	D	s	M	A	E		D	C
5	Actuar de acuerdo a las necesidades del cliente el replanteamiento de los planes de cada línea de negocio actuales y futuras	Disenar e implementar estrategias para garantizar una experiencia postventa eficiente y satisfactoria para el cliente.	D				E		D	C
		Verificar la atención de garantías, devoluciones, reclamos y procesos de seguimiento postventa	D				E		D	C
		Establecer indicadores de calidad y tiempos de respuesta, asegurando el cumplimiento de estándares de servicio.	D				E		D	C
		Mitigar los riesgos de indicadores clave como tiempos de ciclo de reparación, tasa de reincidencias, porcentaje de aprobaciones de garantía, satisfacción del cliente post-servicio y penalidades.	D				E		D	C
6	Gestión de Postventa	Coordinar la gestión documental, trazabilidad de casos y retroalimentación de los clientes hacia áreas de mejora.	D				E		D	C
		Optimizar las rutas, tiempos de atención y asignación de personal técnico para garantizar eficiencia operativa.	D				E		D	C
		Supervisar el cumplimiento de los ANS (acuerdos de nivel de servicio) con clientes internos y externos.	D				E		D	C
		Supervisar la implementación de scripts, protocolos de atención y soluciones omnicanal (voz, chat, correo, redes).	D				E		D	C
7	Dirección de Servicios de Campo y Contact Center	Garantizar la gestión eficiente de PQRs, encuestas de satisfacción y control de calidad en llamadas o interacciones.	D				E		D	C
		Líder el desarrollo e implementación de nuevos negocios a nivel inhouse, identificando oportunidades dentro de la operación existente, coordinando los recursos necesarios y asegurando su integración exitosa a los procesos actuales	D				E		D	C
		Impulsar el desarrollo e implementación de soluciones que mejoren la experiencia del cliente, eficiencia y rentabilidad.	O				E		D	
		Líder proyectos de transformación digital, automatización de procesos y uso de herramientas tecnológicas.	O				E		D	
8	Gestión de Innovación en la Operación	Definir el backup para cada operación en relación con los cargos estratégicos, alineándolo con los planes de carrera y sucesión con base en el desempeño de los colaboradores.			M		E		D	C
		Actuar como punto de enlace entre la empresa y las auditorías, realizando revisión de políticas o actualización de procedimientos.			M		E		D	
		Definir KPIs para cada área bajo su responsabilidad		S			E		D	C
		Elaborar reportes operativos y estratégicos para la alta dirección.		S			E		D	C
9	Planeación, Control y Reportes	Evaluar el desempeño de los equipos operativos y diseñar planes de mejora continua.		S			E		D	C



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 3 de 4

G E S T I Ó N A M B I E N T A L	RESPONSABILIDADES GENERALES	PERIODICIDAD	TIPO								
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E
2 S G S	Establecer Directrices Estratégicas	Definir la política ambiental en alineación con los objetivos estratégicos de la organización.		D						E	
		Aprobar los objetivos, metas e indicadores ambientales.		D						E	
	Recursos	Garantizar los recursos necesarios (humanos, técnicos y financieros) para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).		D					E		
		Cumplimiento Legal y Normativo		D						E	
	Liderazgo y Compromiso	Fomentar una cultura de mejora continua y sostenibilidad ambiental.		D					E		
		Integrar el SGA en los procesos estratégicos de la entidad.		D					E		
	Evaluación y Mejora	Revisar y aprobar los informes de desempeño ambiental.		D					E		
		Participar en las revisiones de dirección para asegurar la eficacia del SGA.		D					E		
	Responsabilidades de Seguridad y Salud en el trabajo	Procurar el cuidado integral de su salud		D					E		
		Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud		D					E		
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.		D					E		
		Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa		D					E		
		Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo		D					E		
		Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST		D					E		
	Asegurar la Ejecución de Políticas	Asegurar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC por parte del personal a cargo.		D					E		
	Capacitación y Sensibilización	Actuar como enlace entre el Responsable del SGC y los colaboradores, promoviendo una cultura de mejora continua.		D					E		
	Gestión de riesgos y oportunidades	Determinar los riesgos y oportunidades para el proceso estableciendo los controles y medidas de intervención necesarias.		D					E		
	Supervisión Local	Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.		D					E		



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 4 de 4

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Ejecutar el presupuesto de por línea de negocio regional y administrando el costo en mano de obra, insumos y costos indirectos	Solver las situaciones operativas que afecten directamente el costo y el relacionamiento con los clientes principales en la región
Coordinar según la necesidad de cada línea de negocio los traslados de talento temporales o definitivos, nuevas tecnologías, diseños de planta, [proyectos de mejora]	Implementar la eficiencia el consumo de materias primas

RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
Ejecutar el presupuesto de por línea de negocio regional y administrando el costo en mano de obra, insumos y costos indirectos	Solver las situaciones operativas que afecten directamente el costo y el relacionamiento con los clientes principales en la región
Coordinar según la necesidad de cada línea de negocio los traslados de talento temporales o definitivos, nuevas tecnologías, diseños de planta, [proyectos de mejora]	Implementar la eficiencia el consumo de materias primas

DECISIONES

A. POR SÍ MISMO

Agendas de reunión con clientes

Administración Capacidades de procesos

Cambio de flujo en los proceso.

B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO

Diseño de planta, traslado de personal, proyectos especiales

Implementación de nuevas estrategias

Implementación de nuevos negocios

Incremento del Head Count

Aprobar o hacer cambios en los objetivos estratégicos del área por línea de negocio regional

CONDICIONES DEL CARGO

Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

CONTACTOS

A. INTERNOS	PROPÓSITO	PERIODICIDAD							TIPO			
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Presidente	Mantener comunicación constante para informar y tomar decisiones del área		D								D	C
Directores	Hacer alineación de procesos y seguimiento Perspectivas Estratégicas		D								D	C
Gerentes y Jefes	Hacer seguimiento al cumplimiento de ANS Internos y contractuales		D						E	A	D	C
Área de Capital Humano	Tratar temas relacionados con Administración de personal	O								A	D	
Área de Finanzas y Administración	Hacer revisión de Ingresos, costos y gastos de la operación				M					A		C
Área de Infraestructura y Tecnología	Pasar requerimientos sistema de información o infraestructura			s						A		C

B. EXTERNOS	TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD							TIPO		
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A
Clientes	0	Hacer revisiones Periódicas de la operación, seguimiento y resultado ANS y posibles requerimientos adicionales de la operación			s					E	A	C
Proveedores	0	Revisar productos o servicios que se requieran para el cumplimiento de los planes de producción	O							E	A	D

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS

NOMBRE DEL COMITÉ	PERIODICIDAD							TIPO			
	O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O
Comité de dirección				s					E		
Comité de regional				s					E		
Comité extendido						T			E		
Comité financiero					M				E		

CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasionnal - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual
 TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control
 TIPO: E= Estratégico I: Táctico O: Operativo

ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO

NOMBRE:		No. DOCUMENTO:	
FECHA:		FIRMA:	