
	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	NÚMERO 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								
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.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Especialización o Magister				
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?	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 eslabón 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.							
¿Cómo lo hace?	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.							
¿Para qué lo hace?	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 reprocesos 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.							

4	Verificar y hacer seguimiento por línea de negocio regional a la ejecución del plan de producción	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
5	Actuar de acuerdo a las necesidades del cliente el replanteamiento de los planes de cada línea de negocio actuales y futuras	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 dpto de servicio al cliente	D	s		M			A	E		D	C
6	Gestión de Postventa	Diseñar 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
		Coordinar la gestión documental, trazabilidad de casos y retroalimentación de los clientes hacia áreas de mejora.	D							E		D	C
7	Dirección de Servicios de Campo y Contact Center	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
		Garantizar la gestión eficiente de PQRs, encuestas de satisfacción y control de calidad en llamadas o interacciones.	D							E		D	C
8	Gestión de Innovación en la Operación	Liderar 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	
		Impulsar el desarrollo e implementación de soluciones que mejoren la experiencia del cliente, eficiencia y rentabilidad.	O							E		D	
		Liderar proyectos de transformación digital, automatización de procesos y uso de herramientas tecnológicas.	O							E		D	
9	Planeación, Control y Reportes	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
		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: 4 de 4												
RESPONSABILIDADES DEL CARGO															
Ejecutar el presupuesto de por línea de negocio regional y administrando el costo en mano de obra, insumos y costos indirectos		Solventar 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	C	
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	D	C
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	C
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 = Ocasional - 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 T: Táctico O: Operativo															
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO															
NOMBRE:					No. DOCUMENTO:										
FECHA:					FIRMA:										