	<b>MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR OPERATIVO EJE CAFETERO</b>	CÓDIGO:	MN-GH-072
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTION HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

<b>Nombre del Cargo:</b>	Director Operativo eje Cafetero
<b>Proceso al que pertenece:</b>	Comercial y de mercadeo Agencias
<b>Reporta a:</b>	Gerente Comercial y de Mercadeo
<b>Solicita reporte a:</b>	Coordinador operativo y auxiliar, coordinador de valores y auxiliar del eje Cafetero

## 1. OBJETIVO


Planear, Dirigir, Coordinar las actividades operativas y comerciales del eje cafetero con el fin de dar cumplimiento con los objetivos estipulados por la compañía.

## 2. ALCANCE


Este documento aplica para el Director Operativo del eje cafetero que cubre las Agencias de Armenia – Manizales – Pereira – Caicedonia – Cartago – Sevilla y puntos Satélites, involucra a todas las auxiliares de oficina, controladores, motoristas, coordinadores Operativos.

## 3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES


- Cumplir con el presupuesto de las agencias del eje cafetero, tanto en ventas, pasajeros y rodamientos.
- Garantizar el cumplimiento de los rodamientos del eje cafetero de acuerdo a las políticas de la compañía, velando por las ocupaciones y el óptimo servicio, cumpliendo con la puntualidad en cada despacho.
- Responsable del enturnamiento, cambios de ruta de vehículos, despachos, reservas, y adicionales.
- Revisar a diario las novedades de cada Oficina como son: Planillas de enturnamiento de Vehículos, hojas brujas donde estén los vehículos despachados, en reserva, el taller, ponchados y así realizar la programación de día.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR OPERATIVO EJE CAFETERO</b>	CÓDIGO:	MN-GH-072
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTION HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Coordinar y controlar el personal a su cargo, para asegurar el cumplimiento de todos los procesos de la agencia.
- Informar toda novedad al personal a cargo sobre percances en rodamientos.
- Velar por el Cumplimiento de los programas, las estrategias y las políticas comerciales de servicio al cliente y operativas de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de la política tarifaria de la empresa en las diferentes agencias y/o zona.
- Elaborar y enviar los reportes oportunamente de la información operativa, administrativa y comercial de las agencias.
- Velar por la adecuada limpieza, exposición, cuidado y mantenimiento de la imagen corporativa de las agencias en la zona.
- Realizar trabajo de campo permanentemente en las Agencia de Pereira-Manizales-Caicedonia- Sevilla, Cartago y puntos satélite de la zona, con el fin de Coordinar, controlar y administrar la labor que se realiza en cada una de ellas, que esta esté de acuerdo a las políticas de la compañía.
- Informar al personal a cargo de toda novedad o cambios en la política de la empresa.
- Realizar la preselección del personal de oficinas del eje cafetero.
- Garantizar que el personal a cargo este totalmente capacitado para el desarrollo de sus funciones.
- Atender a usuarios en cuanto a quejas, reclamos y sugerencias, según la necesidad.
- Realizar reuniones quincenales con el personal, para tratar temas de operación, servicio al cliente y de más.
- Auditar la infraestructura de las oficinas en cuanto al estado físico de las taquillas, salas de espera y demás áreas de la empresa.
- Velar por el buen uso de herramientas de trabajo de las oficinas, como cajas fuertes, datafonos, Radios, Avantel, equipos de cómputo y comunicaciones y otros y así mismo garantizar que se esté llevando control con el formato de minuta en cada agencia.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR OPERATIVO EJE CAFETERO</b>	CÓDIGO:	MN-GH-072
		VERSIÓN:	01
	<b>PROCESO : GESTION HUMANA</b>	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


- Brindar apoyo, acompañamiento y soluciones a los problemas o percances que se presenten en la agencia, con sus colaboradores.
- Validar que los documentos de los vehículos se encuentren al día para la operación (preventivos, S.O.A.T, Tecno mecánica, G.P.S. )
- Auditar el estado de los vehículos, en cuanto a llantas, documentos, equipo de carreteas, funcionales (wifi, gps, televisor, memorias etc.) y estado en general, para velar por la prestación de un buen servicio.
- Realizar seguimiento al manejo y control de las planillas manuales en las diferentes agencias.
- Solucionar los problemas que se presenten en la vía con los vehículos de la compañía, en cuanto a trasbordos, enviadas del mecánico y manejo de grúas para el traslado de ellos.
- Estar disponible las 24 horas, para brindar apoyo a las auxiliares para la guía y toma de decisiones según la magnitud del caso.
- Realizar control y operativos a los vehículos en las vías.
- Llevar el historial del vehículo en archivos digitales en cuanto a mantenimientos, varadas, cambios de aceite y control de rodamientos por mes.
- Manejo y revisión de los convenios empresariales, garantizando las empresas de servicios especiales, óptimas para la prestación del servicio en las temporadas.
- Hacer seguimiento a la programación de turnos de las agencias y coordinar los descansos de los coordinadores operativos de la zona haciéndole sus respectivos cubrimientos y apoyos cuando estos lo requieran.
- Realizar descargos del personal del eje cafetero según sus anomalías
- Seguimiento a las funciones de los coordinadores operativos.
- Velar por el cumplimiento de los protocolos en las agencias.
- Crear estrategias para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Asistir a reuniones que organicen las empresas o terminales, para la concepción o manejo de rutas o planes para las temporadas.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR OPERATIVO EJE CAFETERO</b>	CÓDIGO:	MN-GH-072
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTION HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- **RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE**

- ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización.
- ✓ Procurar el cuidado integral en su salud
- ✓ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- ✓ Participar activamente en la identificación de Peligros y riesgos de su proceso.
- ✓ Informar oportunamente al empleador o contratante a cerca de los peligros y controles latentes en su sitio de Trabajo.
- ✓ Cumplir con las directrices establecidas correspondientes a los sistemas de Gestión Integrados que implemente la empresa.
- ✓ Cumplir y hacer Cumplir el acceso a áreas restringidas dentro de las instalaciones de la organización que aplique a funcionarios o terceros.
- ✓ Implementar acciones preventivas dentro de su función, evitando la generación de Riesgos que puede llevar a afectar la empresa.
- ✓ Mantener en perfectas condiciones de Aseo y funcionamiento sus elementos y equipos de Trabajo asignados.
- ✓ Verificar que los elementos de Trabajo se encuentren en buen estado.
  - Contribuir y participar en el ahorro de energía, agua y programas de reciclaje

<b>REQUERIMIENTOS DE PERFIL</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Ingeniero industrial o profesional en áreas administrativas
<b>FORMACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO</b>	<p><b>Inducción Corporativa:</b> Se debe realizar en el menor tiempo posible una vez el aspirante sea contratado.</p> <p><b>Inducción y Entrenamiento específico del cargo:</b> debe comprender los siguientes aspectos: Desarrollo de las funciones típicas del cargo, herramientas y aplicativos de la empresa y sistemas de Control y su duración se determinará de acuerdo a la complejidad de cada cargo.</p> <p><b>La capacitación y entrenamiento de Seguridad, Salud y Ambiente:</b> Se realizará según el programa de capacitación anual.</p>
<b>EXPERIENCIA</b>	IV. Más de 3 años de experiencia relacionada con el cargo.
<b>AUTORIDAD</b>	<b>Económico: I.</b> Manejo de viáticos de vehículos afiliados de la zona

	<b>MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR OPERATIVO EJE CAFETERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MN-GH-072
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO : GESTION HUMANA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

	<b>Máquinas y Equipo:</b> II. En el desempeño de su labor, debe permanecer atento al buen uso de herramientas, enseres, maquinas y/o equipos.
	<b>Personas:</b> I. Más de 50.
<b>RIESGOS</b>	Psicosocial, biomecánico, Físico, Tránsito, publico, Locativo, Mecánico

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b>	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
<b>CARGO:</b>	Gerente comercial y de mercadeo	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa