

**MOF JEFE DE OPERACIONES**
**1. OBJETIVO**

Establecer lineamientos en las funciones y responsabilidades individuales y grupales para el puesto de JEFE DE OPERACIONES, adoptando el esquema propuesto y metodología para su formulación

**2. CONCEPTOS GENERALES**

PERTENECE:	AREA TÉCNICA		
DEPENDENCIA JERARQUICA	GERENCIA GENERAL		
DEPENDENCIA FUNCIONAL	ADMINISTRACION		
SUBORDINADO	PERSONAL TECNICO – MANTENIMIENTO		
SUPLENCIA OCACIONAL	PLANEAMIENTO OPERACIONES		
COOPERACION:	AREA TECNICA :	EQUIPO TECNICO	1er contacto
	ÁREA COMERCIAL :	GERENCIA COMERCIAL	1er contacto
		ANALISTA COTIZACIONES	2do contacto
		ANALISTA SEGUIMIENTO	3er contacto
	ÁREA ADMINISTRATIVA	GERENCIA GENERAL	1er contacto
		ADMINISTRADOR	2do contacto
COMPETENCIAS:	El JEFE DE OPERACIONES lidera el equipo técnico, organizando al personal según la necesidad requerida, el talento individual de equipo, buscando atender la operación y desarrollando las potencialidades del grupo de trabajo		

**3. NATURALEZA DEL PUESTO**

El JEFE DE OPERACIONES es el encargado de gestionar/organizar y coordinar la ejecución de los trabajos confirmados por los clientes, respondiendo a la necesidad de atención, siempre bajo los procesos de control establecidos

**4. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES :**

- 4.1 Organización del personal técnico para las labores programadas
- 4.2 Comunicación oportuna con los clientes en respuesta a atenciones requeridas
- 4.3 Coordinar la realización de informes técnicos para su posterior envío al cliente final
- 4.4 Apoyo con información técnica a el área que lo requiera
- 4.5 Coordinar la gestión de atenciones tales como reclamos, garantías, observaciones post venta
- 4.6 Apoyar en la gestión de previsión de stock.
- 4.7 Implementar acciones preventivas y correctivas para mejorar la eficiencia operativa
- 4.8 Coordinar la gestión de uso de las unidades móviles por parte del equipo técnico
- 4.9 Coordinar las compras nacionales e internacionales según sea el requerimiento
- 4.10 Coordinar las atenciones a clientes fuera de las sucursales y el factor logístico que implique su realización.
- 4.11 Coordinas el orden y limpieza del taller por el jefe de taller.
- 4.12 Control de horas extras.
- 4.13 Control de GPS DE unidades.
- 4.14 Control de tiempos de atención.
- 4.17 Cierre de operación en a la recepción de los documentos del cliente.

**5. WORKFLOW**

El puesto no tiene un flujo de trabajo marcado dado que este se adapta al flujo interno de trabajo, sin embargo el resultado del trabajo del equipo técnico es evaluado según sus indicadores

**6. PRINCIPALES CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIAS Y HABILIDADES**

Características Personales	Características de Formación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Edad sugerida:</b> Mayor de 30 años</li> <li>• <b>Habilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento del Puesto</li> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Prioridades de la Acción</li> <li>▪ Actuación Bajo Presión</li> <li>▪ Análisis de problemas y criterio en la toma de Decisiones</li> <li>▪ Proactividad</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Aptitud positiva/constructiva</li> <li>▪ Capacidad de comunicación</li> <li>▪ Negociación</li> <li>▪ Capacidad de trabajo en equipo</li> <li>▪ Tenacidad</li> <li>▪ Energía</li> </ul> </li> <li>• <b>Condiciones Físicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gozar de buena salud</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Profesión/Oficio/Educación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mecánica</li> </ul> </li> <li>• <b>Formación requerida para la contratación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimientos en Hidráulica</li> <li>▪ Conocimientos en Mantenimiento de Motores</li> <li>▪ Conocimiento en Procesos de Soldadura</li> <li>▪ Conocimientos de Excel, Word y Power Point.</li> </ul> </li> <li>• <b>Nivel Académico:</b> Técnico</li> <li>• <b>Años de Experiencia:</b> 2 años</li> <li>• <b>Idiomas:</b> Ninguna</li> </ul>