

Nombre del Cargo: Coordinador de Operaciones

Jefe inmediato: Líder de Operaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

1.1 EDUCACION

Bachiller

1.2 FORMACIÓN

Inducción en el SGI, Manejo defensivo, preventivo.

1.3 ÁREAS CLAVE DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Colaborador encargado (a) de planificar, gestionar, coordinar y desarrollar la adecuada prestación del servicio.

Identificación y control de los servicios no conformes de la organización.

Tiene la autoridad de manejar información de la organización, comunicar los requisitos de los clientes a los conductores, decidir y conseguir conductores para la operación del proceso.

1.4 HABILIDADES Y/O CUALIDADES

	Indispensable	Media	Baja	N.A.
LIDERAZGO	X			
MANEJO DE PERSONAL	X			
FLUIDEZ VERBAL	X			
INICIATIVA	X			
TOMA DE DECISIONES	X			
HABILIDAD PARA ELABORAR Y PRESENTAR REPORTES	X			
FACILIDAD PARA RECIBIR INSTRUCCIONES	X			
DESTREZA EN EL MANEJO DE HERRAMIENTAS Y/O EQUIPOS	X			
TRABAJO EN EQUIPO	X			
ORGANIZACIÓN	X			
RELACIONES INTERPERSONALES	X			

1.5 EXPERIENCIA

General: Seis (6) meses en actividades relacionadas con servicio al cliente u otras relacionadas.

Específica: (tres) 3 meses en actividades relacionadas con coordinación de actividades operativas de transporte.

2. CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DEL CARGO

Conocimientos especializados / Habilidades específicas para:

Liderazgo, Concentración y Organización.

Exige esfuerzo físico:

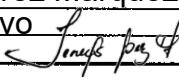
<input type="checkbox"/>	FATIGANTE	<input checked="" type="checkbox"/>	MODERADO	<input type="checkbox"/>	NO FATIGANTE
--------------------------	-----------	-------------------------------------	----------	--------------------------	--------------

OK

3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
3.1 REPORTA A:	Líder de Operaciones
3.2 SUPERVISA A:	N/A.
3.3 FUNCIONES TÉCNICAS O PROPIAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> - Diligenciamiento completo, oportuno y claro de la información con los servicios de transporte solicitados por los clientes 	
<ul style="list-style-type: none"> - Atención telefónica: recepción y direccionamiento de llamadas. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Archivar al término de cada turno los registros de programación y coordinación según corresponda, y mantener la oficina ordenada, con un ambiente propicio para la concentración y atención que requiere el cargo. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Para el caso de Clientes que requieren de información especial en la planilla de servicio, estar atento a solicitar la información completa y dejar registro en el formato de programación, con el fin de suministrar a los conductores la información necesaria para no causar pérdidas a los móviles ni a la empresa. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Atender, cordial y atentamente a quien se comunique con la empresa 	
<ul style="list-style-type: none"> - Asignar los servicios a los móviles, con equidad y transparencia, basándose en el registro de turnos de llegada de los móviles ó en la ubicación de ellos, favoreciendo la operatividad de la empresa 	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la consecución de vehículos para la prestación de servicios de acuerdo a la normatividad vigente, a los requerimientos del cliente y a las Políticas internas del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN y el PESV. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a los servicios planificados, garantizando el buen funcionamiento de la operación 	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar permanentemente el correo electrónico según corresponda, para detectar prontamente y atender las solicitudes que los clientes hacen por este medio, con la debida supervisión del programador y/o Líder Operativo. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Mantener disponible, con suficiente carga y volumen los celulares para atender oportunamente las llamadas de los clientes. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Ser moderado y responsable con el tiempo invertido en comunicaciones de tipo personal, considerando que debe estar atento y concentrado siempre, durante la prestación del servicio. 	
<p>Hacer seguimiento a las solicitudes del cliente, a la programación y la prestación del servicio. Cubrir todo tipo de contingencias para que se ejecute los servicios sin novedad</p>	
<p>Realizar las conciliaciones de cuentas de cobro y planillas de servicios para traslado a contabilidad y generar su correspondiente pago.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Las demás funciones que se encuentren relacionadas con su cargo. 	
3.4 RESPONSABILIDADES CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HSEQ	
<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y entender las políticas de HSEQ, los objetivos y metas propuestas, y todas las normas relacionadas con sus respectivos puestos de trabajo. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Participar activamente en todas las reuniones de HSEQ y da sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Participar en las actividades que le correspondan, de acuerdo con las necesidades del Sistema. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Informar cualquier incidentes/accidentes ocurridos en el área a su cargo, tomando las medidas para evitar su repetición. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Motivar, desarrollar y mantener el interés del personal a su cargo hacia las actividades de prevención. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las recomendaciones realizadas sobre control de riesgos. 	



Procurar el cuidado integral de su salud;	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud;	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa;	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo;	
Participar en las actividades de capacitación en el sistema de gestión integral, definido en el plan de capacitación del SGI y PESV	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Integrado de Gestión y PESV	
- Realizar el seguimiento a las recomendaciones provenientes de las investigaciones de perdidas, evaluando su eficacia y eficiencia.	
Realizar las verificaciones de GPS, documentales y físicas de los vehículos durante la prestación del servicio	
- Garantizar que los vehículos que prestan el servicio lo hagan con el lleno de los requisitos	
- Realizar los acuerdos tarifarios con proveedores de acuerdo a los lineamientos de la gerencia con total equidad y sin favorecimientos de ninguna índole.	
Cumplir con la Política de Seguridad Vial de la organización	
Recaudar las planillas de servicio junto con las planillas de seguridad social correspondientes.	
- Verificar que los conductores contratistas cuenten con la seguridad social adecuada para la prestación del servicio	
Participar en la implementación y seguimiento del PESV desde su cargo	
Tomar Conciencia de las acciones necesarias para prevenir Accidentes de Tránsito	
Reportar Siniestros Viales en desplazamientos laborales	
Participar en las capacitaciones de seguridad vial	
- Participar en la investigación de incidentes y accidentes cuando el caso lo amerite.	
3.5 RESPONSABILIDADES SOBRE EL MANEJO DE RECURSOS	
- Dar el correcto uso y mantener en buen estado los elementos de trabajo brindados por la empresa para el desarrollo de sus labores (Computadores, calculadora, papelería, sillas, escritorios, entre otros).	
3.6 RESPONSABILIDADES SOBRE EL MANEJO DEL PESV	
Cumplir con la Política de Seguridad Vial de la organización y la legislación en seguridad vial	
Realizar la planificación de desplazamientos de acuerdo a los servicios prestados por la organización	
Solicitar a los colaboradores conductores, contratistas conductores, afiliados, asociados, terceros cumplan los requisitos de seguridad vial	
Participar en la implementación y seguimiento del PESV desde su cargo	
Tomar Conciencia de las acciones necesarias para prevenir Accidentes de Tránsito	
Reportar Siniestros Viales en desplazamientos laborales	
Participar en las capacitaciones de seguridad vial	
3.7 RELACIÓN CON OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	
Este cargo tiene relación directa con la Gerencia	

Declaro que conozco y acepto mis funciones y responsabilidades para ejercer el cargo.
 Nombre: Jenerys Paola Pérez Marquez
 Cargo coordinador operativo
 Firma 

GESTION HUMANA



