



TRANSPORTES  
ESPECIALES  
NUEVA ERA

## MANUAL DE FUNCIONES

Código: GH-MN-01

Versión: 04

Página: 1 de 1

Vigencia desde: 27/09/2024

Nombre del Cargo: Coordinador de Operaciones

Jefe inmediato: Lider de Operaciones

### 1. DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL CARGO

#### 1.1 EDUCACIÓN

Bachiller

#### 1.2 FORMACIÓN

Inducción en el SGI, Manejo defensivo, preventivo.

#### 1.3 AREAS 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MANEJO DE PERSONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FLUIDEZ VERBAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INICIATIVA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOMA DE DECISIONES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HABILIDAD PARA ELABORAR Y PRESENTAR REPORTES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FACILIDAD PARA RECIBIR INSTRUCCIONES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DESTREZA EN EL MANEJO DE HERRAMIENTAS Y/O EQUIPOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRABAJO EN EQUIPO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORGANIZACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACIONES INTERPERSONALES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 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:

☐

FATIGANTE

☒

MODERADO

☐

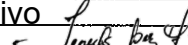
NO FATIGANTE

*(Handwritten signature)*

3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
3.1 REPORTA A:	Lider de Operaciones
3.2 SUPERVISA A:	N/A.
<b>3.3 FUNCIONES TÉCNICAS O PROPIAS DEL CARGO</b>	
- Diligenciamiento completo, oportuno y claro de la información con los servicios de transporte solicitados por los clientes	
- Atención telefónica: recepción y direccionamiento de llamadas.	
- 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.	
- 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.	
- Atender, cordial y atentamente a quien se comunique con la empresa	
- Asignar los servicios a los móviles, con equidad y transparencia, basándose en el registro de turnos de llegada de los móviles o en la ubicación de ellos, favoreciendo la operatividad de la empresa	
- 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 GESTION y el PESV.	
- Realizar seguimiento a los servicios planificados, garantizando el buen funcionamiento de la operación	
- 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 Lider Operativo.	
- Mantener disponible, con suficiente carga y volumen los celulares para atender oportunamente las llamadas de los clientes.	
- 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.	
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	
Realizar las conciliaciones de cuentas de cobro y planillas de servicios para traslado a contabilidad y generar su correspondiente pago.	
- Las demás funciones que se encuentren relacionadas con su cargo.	
<b>3.4 RESPONSABILIDADES CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HSEQ</b>	
- Conocer y entender las políticas de HSEQ, los objetivos y metas propuestas, y todas las normas relacionadas con sus respectivos puestos de trabajo.	
- Participar activamente en todas las reuniones de HSEQ y dar sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo.	
- Participar en las actividades que le correspondan, de acuerdo con las necesidades del Sistema.	
- Informar cualquier incidentes/accidentes ocurridos en el área a su cargo, tomando las medidas para evitar su repetición.	
- Motivar, desarrollar y mantener el interés del personal a su cargo hacia las actividades de prevención.	
- 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 pérdidas, 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.
<b>3.5 RESPONSABILIDADES SOBRE EL MANEJO DE RECURSOS</b>
- 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).
<b>3.6 RESPONSABILIDADES SOBRE EL MANEJO DEL PESV</b>
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
<b>3.7 RELACIÓN CON OTROS CARGOS DE LA EMPRESA</b>
Este cargo tiene relación directa con la Gerencia

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

GESTION HUMANA



