



FORMATO

FR-RH-002

**DESCRIPTIVO DE PUESTO**

Versión: 5.0

Fecha: 18.12.2025

Revisión: 4.0

**1. Descripción del puesto**

**1.1 Identificación del puesto**

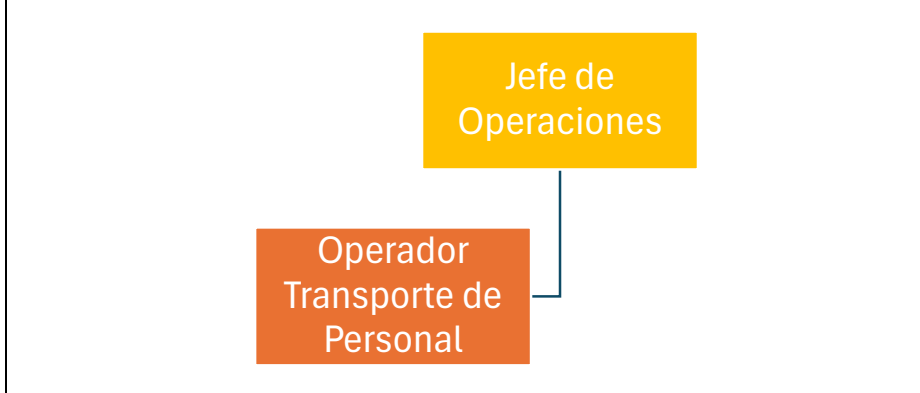
Empresa perteneciente	EFICIENCIA EN ENLACES HUMANOS S.A. DE C.V.		
Departamento	Operaciones	Puesto	Operador Transporte de Personal
Jefe inmediato	Jefe de Operaciones	Dirige y supervisa	N/A

**1.2 Objetivo del puesto**

Garantizar el traslado seguro, puntual y eficiente del personal de la empresa cliente, cumpliendo con las normas de tránsito y seguridad vial, manteniendo una actitud de servicio y responsabilidad, y asegurando el buen estado de la unidad asignada para contribuir al bienestar de los pasajeros y la continuidad de las operaciones.

**1.3 Entorno operativo**

**1.3.1 Posición en organigrama**



**1.4 Requerimientos, condiciones específicas del puesto**

Edad	23 - 59 años	Sexo	Masculino	Auto propio	No	Disponibilidad para viajar	No
Cambio de residencia	Deseable	Jornada laboral	Mixto con base en la empresa cliente.			Rolar turno	Si
Condiciones específicas del trabajo (ambientales, temperatura, ruido, espacio)	Necesidad de desplazarse a los lugares donde se tenga operación para cumplir con los objetivos del área conduciendo bajo las condiciones físicas y climatológicas de la carretera, así como permanecer sentado durante el recorrido y prestando total atención al camino.						
Equipo de protección personal para el puesto	Uniforme						

**1.5 Funciones a desempeñar (Se debe cumplir con los períodos de ejecución y registros de validación definidos en los manuales y procedimientos de su área)**

Ítem	Descripción	Valida	Frecuencia	Método de validación
1.5.1	Operar la unidad de transporte cumpliendo normas de tránsito y protocolos de seguridad vial.	Supervisor de Operaciones	Diaría	Revisión de reportes de operación, bitacoras de servicio y verificación de cumplimiento normativo.
1.5.2	Garantizar el traslado puntual y eficiente de los pasajeros hacia y desde las instalaciones.	Supervisor de Operaciones	Diaría	Control de horarios, registros de salida y llegada, y retroalimentación del
1.5.3	Realizar inspecciones previas y posteriores (niveles de aceite, frenos, llantas, luces, etc.).	Supervisor de Operaciones	Diaría	Checklist de inspección vehicular firmada y registros de mantenimiento
1.5.4	Seguir itinerarios establecidos y reportar cualquier desviación o retraso.	Supervisor de Operaciones	Diaría	Seguimiento GPS, reportes de ruta y comunicación registrada con el área de
1.5.5	Documentar bitacoras de viaje, reportar anomalías mecánicas o situaciones en ruta.	Supervisor de Operaciones	Diaría / Eventual	Bitacoras de viaje, reportes de incidencias y registros en formato
1.5.6	Brindar trato cordial, resolver dudas y asegurar comodidad durante el traslado.	Supervisor de Operaciones	Diaría	Encuestas de satisfacción, quejas o felicitaciones del usuario y observación directa del servicio.

1.5.7	Atender emergencias basicas en caso de incidentes durante el servicio.	Supervisor de Operaciones	Eventual	Reportes de incidentes, actas de atencion a emergencias y validacion del jefe inmediato.
1.5.8	Informar oportunamente a su superior sobre eventualidades, necesidades de mantenimiento o cambios.	Supervisor de Operaciones	Eventual	Registros de comunicaci3n interna, reportes escritos y seguimiento de solicitudes
1.5.9	Mantener la limpieza y buen estado del vehiculo, promoviendo uso responsable de los recursos.	Supervisor de Operaciones	Diaria	Inspeccion visual del vehiculo, checklist de limpieza y reportes de uso de recursos.
1.5.10	Participar en cursos de manejo defensivo, normatividad y seguridad vial segun requerimientos.	Supervisor de Operaciones	Eventual	Constancias de capacitacion, listas de asistencia registros de cursos aprobados.

Nota: las funciones enlistadas son enunciativas m1s no limitativas

### 1.6 Indicadores clave de desempe1o KPI's

Indicador	Frecuencia	Indicador	Frecuencia
Numero de incidentes o accidentes registrados	Mensual	Tiempo promedio de retraso por ruta	Diaria
Cumplimiento de protocolos de seguridad	Diaria	Cumplimiento de capacitacion obligatoria	Eventual
% de traslados realizados en tiempo programado	Diaria	Numero de fallas mecanicas durante operaci3n	Mensual
Numero de quejas recibidas por trato o servicio	Semanal	Infracciones de transito resgistradas	Mensual

### 1.7 Responsabilidades

1.7.1	Garantizar el transporte de manera segura, confortable y puntual del capital humano de la empresa cliente.
1.7.2	Ejecutar el servicio de transporte de acuerdo al procedimiento establecido (control de ruta, horario, unidad, aforo, etc.) y con base en la programaci3n proporcionada.
1.7.3	Acudir a patio siempre que le sea indicado para recibir retroalimentaci3n, capacitaci3n, reparaci3n y mantenimiento de la unidad, etc.
1.7.4	Asegurar el buen uso del combustible, dando el rendimiento establecido.
1.7.5	Mantener actualizada la informaci3n acerca de la unidad, realizando y entregando en tiempo y forma la tarjeta de servicio, bit1cora de rendimiento y checklist de la unidad.
1.7.6	Mover el vehiculo 1nica y exclusivamente para la ejecuci3n de la ruta asignada o el cumplimiento de algun requerimiento de su superior.
1.7.7	Brindar un servicio de calidad y respeto hacia los usuarios, haci3ndolos sentir c3modos y seguros durante el trayecto.
1.7.8	Mantener limpia y ordenada la unidad asignada, respetando la normativa de la empresa y evitando hacer cualquier tipo de modificaci3n est3tica, el3ctrica o mec1nica.
1.7.9	Portar en todo momento el uniforme empresarial.

### 1.8 Facultades

1.8.1	Realizar maniobras de reparaci3n en caso de fallas mec1nicas 1nicamente con la instrucci3n, supervisi3n y/o autorizaci3n de un miembro del departamento de Mantenimiento.
1.8.2	Negar el acceso a usuarios o personas ajenas al servicio que no cumplan con los requerimientos o reglamento establecido por parte del cliente, s3lo bajo las indicaciones de supervisi3n, jefatura o gerencia de operaciones.
1.8.3	Negarse a detener en paradas no oficiales o ajenas al control de la ruta asignada.

## 2. Perfil del puesto

### 2.1 Escolaridad

Nivel de estudios	Secundaria	Grado de avance	Concluido
1rea recomendable	Privada o Publica.		

### 2.2 Experiencia laboral

A1os de experiencia en puesto similar	3 a1os minimo
---------------------------------------	---------------

### 2.3 Competencias

1tem	T3cnicas (Hard skills)	Descripci3n
2.3.1	Conduccion profesional	Manejo seguro de vehiculos de transporte de personal, respetando normas de transito.
2.3.2	Manejo defensivo	Aplicaci3n de tecnicas para prevenir accidentes y anticipar riesgos en carretera.
2.3.3	Conocimiento de normatividad	Cumplimiento de reglamentos de transporte, seguridad vial y politicas internas.
2.3.4	Mecanica basica	Revision de niveles de aceite, frenos, llantas y sistemas escenciales antes de cada ruta.
2.3.5	Gestion de rutas y tiempos	Ejecucion de itinerarios para garantizar puntualidad en traslados.

2.3.6	Registro y reporte	Elaboracion de bitacoras de viaje, reportes de incidencias y mantenimiento preventivo.
2.3.7	Primeros auxilios basicos	Atencion inicial en caso de emergencias durante el traslado.
<b>Ítem</b>	<b>Interpersonales (Soft Skills)</b>	<b>Descripción</b>
2.3.8	Comunicación asertiva	Explicar instrucciones y responder dudas de los pasajeros con claridad y respeto.
2.3.9	Empatia	Comprender las necesidades de los usuarios, mostrando disposicion y trato humano.
2.3.10	Tolerancia al estrés	Mantener calma y control en situaciones de trafico, retrasos o imprevistos.
2.3.11	Actitud positiva	Generar un ambiente cordial y profesional durante el traslado.
<b>Ítem</b>	<b>Cognitivas</b>	<b>Descripción</b>
2.3.12	Atencion y concentracion	Mantener foco en la conduccion, evitando distracciones y garantizando seguridad.
2.3.13	Memoria operativa	Recordar rutas, horarios, protocolos y normatividad para aplicarlos en tiempo real.
2.3.14	Percepcion espacial	Evaluar distancias, dimensiones y posiciones de vehiculos y peatones para maniobras seguras.
2.3.15	Razonamiento logico	Tomar decisiones rapidas ante imprevistos (clima, trafico, fallas mecanicas, etc.).
<b>Ítem</b>	<b>Organizacionales</b>	<b>Descripción</b>
2.3.16	Seguridad y responsabilidad	Conducir de manera preventiva, cumplir normas de transito y priorizar la integridad de los pasajeros.
2.3.17	Orientacion al cliente	Brindar trato respetuoso, cordial y profesional, asegurando confianza y satisfaccion en el servicio.
2.3.18	Disciplina y cumplimiento	Respetar horarios, rutas y politicas internas, mostrando compromiso con la operación.
<b>2.4 Valores</b>		
2.4.1	Honestidad	Actuar con transparencia en el uso de recursos y la comunicación de incidencias.
2.4.2	Respeto	Mantener trato cordial y digno hacia los pasajeros y compañeros de trabajo.
2.4.3	Responsabilidad	Cumplir horarios, rutas y protocolos con compromiso y etica profesional.
2.4.4	Seguridad	Priorizar la integridad fisica de los pasajeros y de las personas en la via publica mediante coduccion responsable y preventiva.
<b>3. Criterios y Normas de comportamiento</b>		
3.1	Respetar horarios definidos de trabajo y cumplimiento de actividades	
3.2	Mantener una comunicación clara y respetuosa con todo el personal, clientes y proveedores	
3.3	Garantizar la confidencialidad de la información sensible de la empresa	
3.4	Actuar con ética y transparencia en la toma de decisiones	
3.5	Cumplir reglamento interno de trabajo	
3.6	Cumplir políticas internas de planta cliente	

Aprobaciones		
Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Luis Alberto García</b>	<b>Gerardo Varela</b>	<b>Alejandro Reynoso</b>
<i>Analista de Desarrollo Organizacional</i>	<i>Director de Analisis y Mejora</i>	<i>Director General</i>

*Una vez aceptado el puesto, el Colaborador manifiesta su conformidad con el mismo, señalando tener pleno conocimiento de las responsabilidades y obligaciones propias del puesto a desempeñar. Manifiesta tener las competencias, el conocimiento, la experiencia y los recursos necesarios para ejecutar las actividades del Perfil y descriptivo de Puesto a desempeñar. Comprometiéndose a ejecutar correctamente sus funciones, así como a entregar resultados en los términos acordados, manifestando con su firma su conformidad que, en caso de no hacerlo de esa manera, reconoce que será motivo de un acto administrativo, suspensiones sin goce de sueldo o la rescisión de la relación laboral, en términos de la Ley Federal del Trabajo.*

Firma de Conformidad:	Jefe Directo
_____ <b>Operador Transporte de Personal</b>	_____ <b>Jeefe de Operaciones</b>