	FORMATO		FR-RI
	DESCRIPTIVO DE PUESTO		Versión:
			Fecha:
			Revisión:

1. Descripción del puesto

1.1 Identificación del puesto

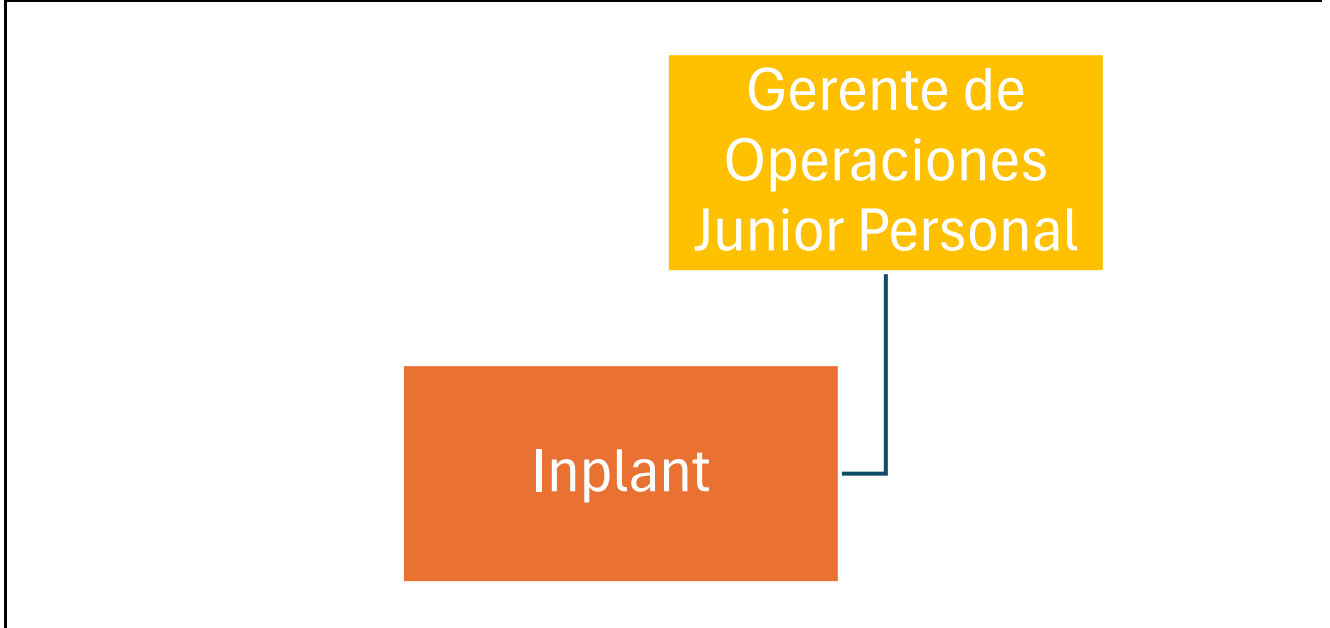
Empresa perteneciente	EFICIENCIA EN ENLACES HUMANOS S.A. DE C.V.		
Departamento	Operaciones	Puesto	Inplant
Jefe inmediato	Gerente de Operaciones Junior Personal	Dirige y supervisa	N/A

1.2 Objetivo del puesto

Brindar apoyo operativo al servicio de transporte de personal, orientando a los usuarios sobre sus rutas, comunicando oportunos cambios y avisos, atendiendo y dando solución a quejas, y dando seguimiento a los indicadores de desempeño del servicio, con el fin de asegurar una operación eficiente y la satisfacción del cliente.

1.3 Entorno operativo

1.3.1 Posición en organigrama



1.4 Requerimientos, condiciones específicas del puesto

Edad	24 - 50 años	Sexo	Indistinto	Auto propio	No	Disponibilidad para viajar	
Cambio de residencia	No	Jornada laboral	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:30 hrs. Sabado de 9:00 a 14:00 hrs.		Rolar turno		
Condiciones específicas del trabajo (ambientales, temperatura, ruido, espacio)			El sitio de trabajo es el definido por el cliente dentro de sus instalaciones, es necesario que se ajuste a las políticas del cliente para cumplir con los objetivos, estar sentado por largos periodos de tiempo. El puesto incluye laptop y telefono celular como herramienta de trabajo				
Equipo de protección personal para el puesto	Uniforme						

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

ítem	Descripción	Valida	Frecuencia	Método de
------	-------------	--------	------------	-----------

1.5.1	Orientar a usuarios nuevos y recurrentes sobre rutas, horarios, puntos de abordaje y lineamientos del servicio, asegurando que cuenten con informacion clara y actualizada.	Gerente de Operaciones Junior Personal	Diaria	Registro de o brindadas, lis asistencia, retroaliment: usuarios y su operativa.
1.5.2	Comunicar oportunamente y dejando evidencia a los usuarios cualquier cambio de ruta, ajuste de horario o aviso relevante del servicio, garantizando la correcta difusion de la informacion.	Gerente de Operaciones Junior Personal	Diaria	Evidencia de comunicacion avisos, bitacc cambios) y cc de recepcion
1.5.3	Atender quejas, dudas e incidencias reportadas por los usuarios, dando seguimiento hasta su solucion y canalizando los casos que lo requieran al area correspondiente.	Gerente de Operaciones Junior Personal	Diaria	Bitacora de ir quejas, tiempo atencion regi seguimiento cerrados.
1.5.4	Coordinar con el area de operaciones y supervision la atencion de incidencias operativas, contribuyendo a la continuidad del servicio de transporte.	Gerente de Operaciones Junior Personal / Supervisor de Operaciones	Diaria	Reportes de i registros de c y validacion c restablecimie servicio.
1.5.5	Registrar y documentar incidencias, quejas, ajustes operativos y servicios realizados, asegurando la trazabilidad de la informacion.	Gerente de Operaciones Junior Personal	Diaria	Revision de b operativas, re diarios y regi: sistema ERP.
1.5.6	Dar seguimiento a los indicadores de desempeño de los servicios asignados, apoyando en la evaluacion del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.	Gerente de Operaciones Junior Personal	Mensual	Reporte de K comparativo y validacion p Gerente de C Junior Perso

Nota: las funciones enlistadas son enunciativas más no limitativas

1.6 Indicadores clave de desempeño KPI 's

Indicador	Frecuencia	Indicador
Nivel de cumplimiento de rutas programadas	Diaria	Tiempo promedio de resolucion de incidencias
% de puntualidad en salidas y llegadas	Diaria	Nivel de satisfaccion del cliente
Numero de incidencias operativas	Diaria	

1.7 Responsabilidades

1.7.1	Resolver las dudas, quejas e inquietudes de los usuarios en tiempo real.
1.7.2	Mantener siempre actualizada la información de las rutas y unidades.
1.7.3	Atender y resolver incidencias operativas en tiempo real.
1.7.4	Mantener comunicación constante con usuarios, supervisores y el cliente para resolver cualquier situacion ASA
1.7.5	Asegurar que todas las incidencias, quejas y solicitudes del cliente son atendidos y resueltos en tiempo y forma.
1.7.6	Asegurar el cumplimiento de los acuerdos de servicio y lineamientos del cliente.

1.8 Facultades

1.8.1	Emitir ajustes de rutas de acuerdo con los cambios solicitados por el cliente, siguiendo el proceso establecido p
1.8.2	Solicitar acciones correctivas a las áreas de servicio de la empresa para resolver quejas del cliente y/o usuarios.

1.8.3	Ser enlace directo entre la empresa cliente y la empresa perteneciente.		
2. Perfil del puesto			
2.1 Escolaridad			
Nivel de estudios	Licenciatura, TSU	Grado de avance	Titulado
Área recomendable	Logística y transporte, Administración de empresas o afin.		
2.2 Experiencia laboral			
Años de experiencia en puesto similar	2 años		
2.3 Competencias			
Ítem	Técnicas (Hard skills)	Descripción	
2.3.1	Gestión logística	Diseño de rutas, horarios y unidades de transporte para garantizar puntualidad y eficiencia.	
2.3.2	Elaboración de reportes	Generación de indicadores de servicio (puntualidad, incidencias, satisfacción) y análisis de desempeño.	
2.3.3	Conocimiento normativo	Dominio de regulaciones de transporte de personal, seguridad vial y normativas laborales aplicables.	
2.3.4	Gestión documental	Control de bitácoras de quejas o sugerencias, permisos, pólizas de seguro y expedientes de choferes y unidades.	
Ítem	Interpersonales (Soft Skills)	Descripción	
2.3.5	Empatía	Comprender las necesidades de los operadores y clientes y generar confianza.	
2.3.6	Trabajo en equipo	Colaborar con operadores, supervisores y áreas internas para mantener la operación.	
2.3.7	Gestión del estrés	Mantener calma y efectividad en situaciones de presión o contingencias.	
2.3.8	Negociación	Medir entre intereses del cliente y empresa perteneciente para lograr acuerdos prácticos.	
Ítem	Cognitivas	Descripción	
2.3.9	Análisis y resolución de problemas	Capacidad para identificar incidencias en rutas o unidades y proponer soluciones rápidas y efectivas.	
2.3.10	Planeación y organización	Habilidad para estructurar horarios, coordinar recursos y anticipar necesidades operativas.	
2.3.11	Pensamiento crítico	Evaluar la calidad del servicio y detectar áreas de mejora con base en datos e indicadores.	
2.3.12	Toma de decisiones	Seleccionar alternativas viables en situaciones de contingencia, garantizando continuidad del servicio.	
Ítem	Organizacionales	Descripción	
2.3.13	Orientación de servicio al cliente	Atender necesidades y resolver incidencias de forma rápida.	
2.3.14	Comunicación efectiva	Transmitir información clara entre cliente y empresa perteneciente.	
2.3.15	Gestión y organización	Coordinar rutas, horarios y recursos con eficiencia.	
2.3.16	Orientación a resultados	Cumplir indicadores con puntualidad y satisfacción.	
2.4 Valores			
2.4.1	Integridad	Actuar con honestidad y transparencia en toda la información y decisiones.	
2.4.2	Confidencialidad	Proteger información sensible, garantizando privacidad, confianza y respeto dentro de la organización.	
2.4.3	Responsabilidad	Cumplir con lo delegado, entregarlo a tiempo y asumir las consecuencias.	
2.4.4	Lealtad	Mantener fidelidad y apoyo constante a la organización y sus principios.	
3. Criterios y Normas de comportamiento			
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		
Aprobaciones			
Elaboró		Revisó	Aprobó
Sofía Hernández Rivera		Gerardo Varela	Alejandro Reynoso

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

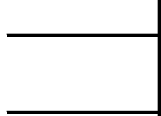
Firma de Conformidad:

Jefe Directo

Inplant

Gerente de Operaciones Junior I

H-002
5.0
29.12.2025
4.0



inamente
con el fin de

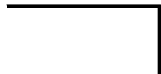


Si

No

s y es
objetivos del

).



anuales y

validación

orientaciones
táticas de

acción de
prevención

ción (mensajes,
hora de
confirmación
por usuarios.

incidencias y
casos de
estrados y
de casos

incidencias,
coordinación
del
evento del

atletas
deportes
estros en

Pls,
contra metas
por el
operaciones
total.



Frecuencia

Diaria

Mensual



P.

.



para ello.

*obligaciones
del Perfil y
recordados,
res sin goce de*



Personal