

**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

**DIRECTOR**

ÁREA	DIRECCIÓN
Descripción	A cargo de las siguientes funciones: Planificación y Control de todas las áreas de la organización.
Descripción específica	<p><b>Posición jerárquica:</b> Está a cargo de toda la organización, supervisa a todas las áreas.</p> <p><b>Reemplaza:</b> A encargados de Gestión de Operaciones y Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Es reemplazado:</b> Encargado de Gestión Operativa.</p> <p><b>Tareas y atribuciones del cargo:</b> Planificación, Control, Diseño y Ejecución de los planes y objetivos que la organización se plantee como metas anuales. Cumple las funciones de encargado de compras y responsable de compras. Debe Evaluar a proveedores.</p> <p><b>Calidad:</b> Posee responsabilidad en todos los procedimientos de Calidad. A cargo de la Revisión por la Dirección y de la generación de la planilla presupuestaria. Debe elaborar y revisar la Política y Objetivos de la Calidad. Responsable de las actividades definidas en los procedimientos PDS 010, PDS 011 Debe tener conocimiento de los procedimientos: PDS 001, PDS 002, PDS 003, PDS 005, PDS 006 y PDS 007. Responsable de recibir el reporte de quejas, reclamos y no conformes dado por el Encargado de calidad, gestionar la solución de dichos no conformes en caso de ser necesario.</p>
Análisis del cargo	
Requisitos académicos y Competencias	<p><b>Educación:</b> Educación básica (Deseable educación media)</p> <p><b>Formación:</b> Formación en temáticas de Capacitación y Calidad. Debe mantener sus conocimientos en constante actualización.</p> <p><b>Experiencia:</b> Experiencia de al menos 1 año trabajando en empresas sin importar el sector. Manejo de grupos, trabajo en equipo.</p> <p><b>Habilidades:</b> Capacidad para la toma de decisiones. Liderazgo. Capacidad de trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Proactivo. Creativo. Buena expresión oral, excelente redacción escrita y ortografía.</p>
Requisitos físicos	Salud compatible con el cargo.
Responsabilidades	<p>Es responsable del desempeño de toda la organización, del cumplimiento de metas, planes y objetivos.</p> <p>Es responsable de Asegurar la gestión de la calidad al interior de la organización velando por su Mantención y Mejora Continua.</p>
Condiciones de trabajo	Trabajo en terreno y escritorio, tanto para atender necesidades de la organización como para atender clientes y autoridades.

**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

**SUB GERENTE DE OPERACIONES**

ÁREA	FUNCIÓN OPERACIONES
<b>Descripción</b>	Gestión comercial, Preparación de propuestas y cotizaciones, Diseño, Marketing y Tramitación de Cursos. Planificación, ejecución y control de las actividades de capacitación. Facturar y registrar los gastos.
<b>Descripción específica</b>	<p><b>Posición jerárquica:</b> Esta bajo la supervisión del Director de la organización.</p> <p><b>Reemplaza:</b> Al Director.</p> <p><b>Es reemplazado:</b> Por el Director.</p> <p><b>Tareas y atribuciones del cargo:</b> Es responsable de Captación de Clientes, diseño y envío de propuestas, generación de códigos ante el SENCE, planificación, ejecución, control de las actividades de capacitación. También debe medir la satisfacción de los participantes y clientes de los cursos. A cargo de la mantención de equipos e instalaciones tanto del cliente como de la propia empresa. A cargo de evaluar a los relatores y proveedores.</p> <p>Es responsable de detectar el producto No conforme antes, durante y una vez concluida las actividades de capacitación informar al Encargado de Calidad o al Director. Es responsable de atender las quejas y reclamos de los clientes y que estén relacionados con su proceso, además de dar información al encargado de calidad sobre los no conformes que no hagan relación con su proceso.</p> <p><b>Calidad:</b> Es responsable de las actividades definidas en los procedimientos PDS 007; debe conocer PDS 010; PDS 001, PDS 002, PDS 003, PDS 005, PDS 006.</p>
<b>Análisis del cargo</b>	
Requisitos académicos y Competencias	<p><b>Educación:</b> Educación técnica o universitaria.</p> <p><b>Formación:</b> Formación en temáticas de la Calidad. Debe mantener sus conocimientos en constante actualización. Manejo de PC nivel usuario.</p> <p><b>Experiencia:</b> Conocimiento de la legislación pertinente en materia comercial, ambiental y seguridad laboral. Conocimiento del sistema de compras públicas del Gobierno. Ideal, experiencia en relatoría.</p> <p><b>Habilidades:</b> Capacidad para la toma de decisiones. Liderazgo. Capacidad de trabajo en equipo. Capacidad de trabajo bajo presión. Pro activo. Creativo. Buena expresión oral, excelente redacción escrita y ortografía.</p>
Requisitos físicos	Salud compatible con el cargo.
Responsabilidades	<p>Es responsable de la documentación y equipos que se proporcionan para el desempeño de sus funciones. Debe mantener la confidencialidad con respecto a la información de la organización y de terceros.</p> <p>Debe estar involucrado con la organización en términos de compromiso y pertenencia ya que presentara a terceros propuestas y ofertas en general en las cuales involucra la imagen y reputación de la organización.</p>
Condiciones de trabajo	Trabajo de escritorio. Trabajo en terreno para visitas a clientes y trámites ante autoridades

**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

**ENCARGADO DE LA CALIDAD**

ÁREA	CALIDAD
<b>Descripción</b>	Gestión de la calidad. A cargo del sistema de gestión de la calidad de la organización. Coordinación y mantenimiento, control de documentos, auditorías de calidad y mejora continua.
<b>Descripción específica</b>	<p><b>Posición jerárquica:</b> Esta bajo la supervisión del director de la organización pero puede ser un profesional externo o interno de la organización.</p> <p><b>Reemplaza:</b> No aplica</p> <p><b>Es reemplazado:</b> Por el Director de la organización</p> <p>Tareas y atribuciones del cargo: Es responsable del Control de documentos, Control de registros, detección de no conformidades y acciones preventivas, Auditoría interna. Participa en la planificación del sistema y en la Revisión de la Dirección. Participa en el desarrollo de la Política y objetivos de calidad. Controla la medición de indicadores. Es Responsable de detectar, informar al Director y dar tratamiento al Producto No conforme; Recopila las quejas y reclamos de los clientes, direcciona estas a quien corresponda, y realiza seguimiento de su ejecución eficaz.</p> <p><b>Calidad:</b> Es responsable de los procedimientos PDS 001, PDS 002, PDS 003, PDS 004, PDS 005, PDS 006, Asume la función y las responsabilidades de Representante de la Dirección asumiendo como tarea específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser responsable de detectar y dar tratamiento al producto No Conforme.</li> <li>• Desarrolla y administra el Programa de Auditoría</li> <li>• Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.</li> <li>• Informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema, incluyendo las necesidades para la mejora.</li> </ul> <p>Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización</p>
<b>Análisis del cargo</b>	
Requisitos académicos y Competencias	<p><b>Educación:</b> técnico en procesos industriales, o gestión de la calidad, ambiente o sst.</p> <p><b>Formación:</b> Conocimientos en materias de la Calidad. Manejo de PC nivel usuario. Debe mantener sus conocimientos en constante actualización.</p> <p><b>Experiencia:</b> Tener experiencia en la implementación de sistemas de gestión. Haber trabajado en una empresa que se encuentre en implementación de sistemas de gestión (indiferente cual sea).</p> <p><b>Habilidades:</b> Buena expresión oral y escrita. Líder. Capacidad de trabajo en equipo. Pro actividad. Creatividad.</p>
Requisitos físicos	Salud compatible con el cargo.
Responsabilidades	Es responsable de la documentación y equipos que se proporcionan para el desempeño de sus funciones. Debe mantener la confidencialidad con respecto a la información de la organización y de terceros. Es responsable de la manutención y soporte del SGC de la toda la organización.
Condiciones de trabajo	Trabajo de escritorio. Ocasionalmente salidas a terreno para visitar clientes.

**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

**AUDITOR INTERNO**

ÁREA	CALIDAD
Descripción	Gestión, planificación y realización de las auditorías internas.
Descripción específica	<p><b>Posición jerárquica:</b> Esta bajo la supervisión del Encargado de Gestión de la Calidad, puede ser interno a la organización pero puede ser un funcionario externo a esta.</p> <p><b>Reemplaza:</b> No aplica</p> <p><b>Es reemplazado:</b> No aplica</p> <p><b>Tareas y atribuciones del cargo:</b> Es responsable de ejecutar las auditorías internas. Es responsable de detectar e informar las No Conformidades al Encargado de la Calidad o al Director.</p> <p><b>Calidad:</b> Debe familiarizarse con todos los procedimientos de la organización.</p>
Análisis del cargo	
Requisitos académicos y Competencias	<p><b>Educación:</b> Profesional del área de gestión o con formación en calidad. Puede poseer el grado de Bachiller en Humanidades o en Ciencias.</p> <p><b>Formación:</b> Idealmente de área técnica o ingeniería en gestión Cursos de auditor basados en la norma 19011:2018 Curso de introducción a las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018</p> <p><b>Experiencia:</b> 6 meses de auditor interno junior</p> <p><b>Habilidades:</b> Capacidad de trabajo en equipo. Pro actividad. Creatividad. Buena expresión oral y escrita.</p>
Requisitos físicos	Salud compatible con el cargo.
Responsabilidades	<p>Es responsable de la ejecución de la auditoría interna, confeccionar el reporte de auditoría, levantar no conformidades, observaciones y sugerir oportunidades de mejora.</p> <p>Colabora en el proceso de diseño del programa de auditoría.</p>
Condiciones de trabajo	Trabajo de escritorio.

**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

**VENDEDOR**

<b>ÁREA</b>	<b>Gestión comercial</b>
<b>Descripción</b>	Participa en la atención y venta de productos y servicios a los clientes
<b>Descripción específica</b>	<p><b>Posición jerárquica:</b> Esta bajo la supervisión del supervisor de ventas</p> <p><b>Reemplaza:</b> No aplica</p> <p><b>Es reemplazado:</b> No aplica</p> <p><b>Tareas y atribuciones del cargo:</b> Responsable de vender al cliente el producto, mostrar sus características, forma de uso, resolver dudas, brindar la información que sea necesaria para que el cliente se convenza de comprar. como tareas adicionales un vendedor debe elaborar planes y presupuesto de ventas, fijar metas y objetivos, calcular la demanda, pronosticar las ventas, <b>Calidad:</b> Es responsable de las actividades descritas en el procedimiento PDS 007 y PDS 008</p>
<b>Análisis del cargo</b>	
Requisitos académicos y Competencias	<p><b>Educación:</b> Formación o práctica comprobable en el área de ventas.</p> <p><b>Formación:</b> Entrenamiento en técnicas de ventas; atención al cliente; redes sociales; telemarketing; marketing digital.</p> <p><b>Experiencia:</b> Haber ejecutado labor de ventas con éxito comprobado.</p> <p><b>Habilidades:</b> Capacidad de trabajo en equipo. Pro actividad. Creatividad. Buena expresión oral y escrita. Empático.</p>
Requisitos físicos	Salud compatible con el cargo.
Responsabilidades	<p>Asesora y acompaña al cliente en su compra paso a paso, con la experiencia que tiene en la venta de intangible.</p> <p>Cumplir con rigor las instrucciones de su superior directo.</p> <p>Atender las necesidades del cliente, en el sentido de entregarles soluciones debidamente analizadas.</p> <p>No realizar ventas sin que estas hayas sido diseñadas por gerencia comercial</p> <p>Community Manager de su comunidad de clientes.</p>
Condiciones de trabajo	<p>Trabajo en terreno para desarrollar las actividades de venta</p> <p>Trabajo remoto, via internet.</p>



## Revisiones

Revisión N°	Fecha	Asiento	Autoriza
0	12.01.2019	<b>Original</b>	LDA