

DEFINICIÓN DEL PUESTO:

Es el responsable de brindar atención y apoyo a Director Ejecutivo para el desarrollo de sus funciones. Es quien se encarga de realizar los traslados terrestres del Director Ejecutivo buscando propiciarle los medios adecuados para el cumplimiento de su agenda de trabajo.

REQUISITOS DEL PUESTO:

EDAD:	30 a 60 años.
SEXO:	Indistinto.
ESCOLARIDAD:	Preparatoria terminada.
DOMINIO DE OTRO IDIOMA:	Ingles 50% deseable.
EXPERIENCIA EN ACTIVIDADES AFINES:	5 años.
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:	Deseable.

INFORMACIÓN GENERAL:

PUESTO A QUIEN LE REPORTA:	Director de Administración.
PUESTOS QUE LE REPORTAN:	Ninguno.
ÁREA OCUPACIONAL:	Logística y transporte de personal.
DEPARTAMENTO:	Dirección de Administración.
RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN:	Director Ejecutivo o instrucción del CONSEJO CIT.
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN:	Según demanda.
OBJETIVO DEL DOCUMENTO:	Determinar funciones y responsabilidades del Chofer.
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Entrevista e Investigación.
OTRO NOMBRAMIENTO:	Ninguno.
NOMBRE DEL PUESTO EN INGLÉS:	Chauffeur.

	CIT SINALOA MANUAL ORGANIZACIONAL CHOFER	DP-DIRAC-016 Página 2 de 8
---	---	-----------------------------------

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

CONOCIMIENTOS:

1. Saber manejar automóvil automática y estándar.
2. Relaciones públicas.
3. Leyes de tránsito.
4. Conocimiento del Estado de Sinaloa.

HABILIDADES:

1. **Planeación, organización, dirección y control de procesos.** Conocer los procesos existentes involucrados con la Dirección Ejecutiva del CIT Sinaloa, identificar cuáles son sus problemas y cuáles no se llevan a cabo. Así mismo participar con propuestas para generar la mejora constante de la Institución en general.
2. **Liderazgo.** Ser un buen ejemplo a seguir y representar una inspiración para sus compañeros, asegurando el arraigo del personal en la Institución y el logro de resultados significativos para la misma. Debe ser un medio para la realización profesional y personal, donde todos se identifiquen y estén motivados para trabajar con calidad.
3. **Relaciones personales.** Convivir con el personal de la Institución, Clientes y Visitas en un ambiente donde la buena comunicación y empatía hacia el personal logre que entendamos lo que nos quieren decir, para que mediante esto se logre el desarrollo del mismo, a través de un lenguaje claro y objetivo al momento de trabajar con él.
4. **Manejo de desarrollo organizacional.** Tener la capacidad de cambiar las creencias, actitudes y costumbres de compañeros, logrando que adapten rápido cambios generados con el fin de aumentar la efectividad y bienestar de los miembros de la Institución.
5. **Transmisión de conocimientos.** Capacidad de brindar y transmitir los conocimientos necesarios, a sus compañeros, clientes y visitas de la Institución para realizar las actividades de una forma más eficiente, clara y objetiva, con la finalidad de lograr que la Institución opere de manera eficiente. Debe brindar un ambiente de aprendizaje y reto constante, donde se contribuya a concebir y profesar una buena calidad de vida.
6. **Análisis de información.** Interpretar de manera correcta y oportuna la información generada en el departamento y la brindada por compañeros y visitas, para verificar e identificar si existe algún error o si la información está siendo interpretada de manera adecuada; de lo contrario establecer una solución y estrategia en conjunto.
7. **Saber escuchar.** Capacidad de atender lo que dicen los clientes, visitas y compañeros, además de comprender lo que en realidad quieren expresar o manifestar; entendiendo que oír no es escuchar y escuchar al otro y no a nosotros mismos es la clave del éxito para identificar con precisión la tarea, el problema o las áreas de oportunidad.
8. **Tener buena memoria.** Tener la facultad de recordar las características, ventajas y beneficios de la oferta Sinaloense; los nombres de clientes, las asignaciones dadas, las políticas de la empresa, así como situaciones y acciones necesarias en una negociación.
9. **Toma de decisiones.** Canalizar de forma estratégica la opción más conveniente para la Institución y aquella que sea la ideal para las situaciones que se le presenten.
10. **Solución de problemas.** Resolver de forma objetiva y estratégica las diversas situaciones y problemas que se le presenten; buscando solución inmediata, aquí y ahora, con los recursos disponibles, sin esperar a un futuro en el que se tendrán más elementos que no sabemos si llegarán. Debe vivir y transmitir como filosofía que la detección del problema debe servir para actuar, no para explicar. Así mismo, conocer y transmitir que los problemas tienen partes que pueden resolverse más fácil, hay que desgajarlos y enfrentarlos desde la causa, no en sus consecuencias.

11. **Capacidad de negociación.** Debe tener la habilidad de detectar las ventajas y desventajas de cualquier situación y saber negociar con sus compañeros, clientes y proveedores para lograr el mayor beneficio y aprovechamiento para ambas partes. Debe tener facilidad para concretar negociaciones exitosas en términos ganar/ganar, así como dar el seguimiento oportuno una vez concretadas las negociaciones.
12. **Encontrar clientes.** Facilidad para ampliar la cartera de clientes, generar y cultivar relaciones con los mismos, determinando sus necesidades y deseos, así como retroalimentar a la Institución de lo que sucede en el mercado.
13. **Tener tacto.** Tener la destreza para decir o hacer algo que es necesario sin ofender a la otra parte, pero al mismo tiempo, sin dejar que ellos saquen ventaja de la situación.
14. **Sensibilidad política.** Implica tener un pensamiento comprensivo y acabado equilibrio emocional para interpretar y traducir las diferentes situaciones que se le presenten dentro de la Institución a un lenguaje político, a través del cual genere una solución satisfactoria y oportuna, generando relaciones constructivas con las dependencias gubernamentales y/o personalidades involucradas en la solución de dichas situaciones.
15. **Tener empatía.** Implica tener la facilidad de sentir una situación o sentimiento de la otra parte, sean clientes o compañeros de trabajo, como si fuera propia. Es decir, “ponerse en el lugar de otros”. Debe mantener este sentido de empatía hacia el productor Sinaloense.
16. **Eficiencia.** Trabajar en como si, evitando el por qué no, cumpliendo así el principio de efectividad, trabajando en la reducción de costos para optimizar resultados, cada acción y decisión debe hacerse buscando optimizar los recursos con que cuenta.
17. **Atención al cliente.** Tener siempre disposición para atender las dudas, quejas e inquietudes del cliente ante cualquier situación, proporcionando siempre las mejores opciones y soluciones para este.
18. **Trabajo en equipo.** Capacidad para formar una organización íntegra, honesta y congruente enfocada hacia un objetivo común, trabajando en conjunto con el equipo CIT Sinaloa, asumiendo cada quien sus responsabilidades, fomentando la libertad de expresión y toma de decisiones, entendiendo las fallas eventuales como una oportunidad para aprender; debe buscar trabajar en paralelo, no lineal, actuando en varios frentes simultáneos y sincronizados con el fin de cumplir los objetivos planteados.
19. **Trabajar bajo metas y objetivos.** Capacidad para programar las acciones a realizar en base al cumplimiento de metas y de generar siempre el cumplimiento de los objetivos planteados tanto para sí mismo como para su equipo de trabajo dentro del CIT Sinaloa. Debe idear estrategias que le ayuden a cumplir esas metas.

ACTITUDES:

1. **Compromiso.** Sentir y demostrar que se tiene una urgente necesidad de lograr los objetivos propuestos dentro del CIT Sinaloa, de generar y cultivar buenas relaciones con compañeros, de cooperar en el mantenimiento y mejoramiento de la productividad de la Institución. Debe valorar y transmitir a sus compañeros el cumplimiento recíproco de compromisos hacia el personal, clientes, proveedores y comunidad en general.
2. **Determinación.** Contar con el valor y la audacia necesaria para lograr los objetivos propuestos, además de mantenerse firme para cumplir con los compromisos contraídos con la Institución, los clientes y con él mismo.
3. **Confianza.** Mantener en todo momento una actitud racional y objetiva, analizando datos y valorando opciones, sin dejarse llevar por una confianza extrema que le perjudique a sus intereses. Siempre pida aclaraciones respecto a lo que le genere confusión, pero nunca se deje llevar por un análisis excesivamente meticuloso que pueda alargar innecesariamente la implantación de las mejoras.
4. **Entusiasmo.** Manifestar fervor o pasión en las actividades que se realizan o en todo aquello que se hace para mejorar la imagen del CIT Sinaloa.
5. **Paciencia.** Mantener la calma o demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles.

6. **Perseverancia.** Es la capacidad de tener carácter, valor y audacia aún en medio de la oposición o los desaires que puedan presentarse con compañeros, clientes o proveedores; persistiendo hasta el final para lograr los objetivos propuestos.
7. **Comunicación eficaz.** Ser dinámico y transmitir claramente en pocas palabras y en una forma sencilla las metas, objetivos, planes de trabajo, instrucciones e ideas a sus compañeros en la Institución CIT Sinaloa.
8. **Proactividad.** Participar de una manera activa, analizando y generando propuestas de mejora que permitan cumplir y superar las metas fijadas.
9. **Optimismo.** Mostrar siempre una actitud favorable ante los problemas que se presenten, ya que esta actitud debe transmitírsela al personal de la Institución.
10. **Capacidad de análisis.** Saber manejar y analizar detalladamente la información que se genera en la Institución, así como el entorno de la empresa.
11. **Actitud de servicio.** Mostrar siempre buena actitud, espíritu de servicio, amabilidad, y adecuada atención y sobre todo encontrar y proponer la solución más indicada a los problemas que se presenten, de tal manera que se logren los objetivos.
12. **Responsabilidad.** Cumplir con los compromisos, obligaciones y funciones de su puesto en tiempo y forma, así como responder por sus acciones y las del departamento en general.
13. **Sencillez y control.** Trabajar de forma sencilla, logrando metas con una medición continua y el control de procesos y variables que influyan en la organización.
14. **Iniciativa.** Hacer no solo lo que le corresponde, sino ir más allá, buscando como brindar la mejor atención al cliente y compañeros, proponiéndose nuevos retos, comunicando sus ideas e implementando mejoras.
15. **Mente con apertura al cambio.** Adoptar y adaptarse al cambio de una forma inmediata, entender los beneficios que tendrá para la Institución CIT Sinaloa y transmitírselos rápida y claramente a sus compañeros.
16. **Creatividad.** Facilidad para aplicar el principio de la innovación, que se desglosa en conocerlo, vivirlo y luego cambiarlo, logrando así una creatividad e innovación realmente efectivas. Debe tener vanguardia en la obtención, adaptación, desarrollo y uso de tecnología aplicada, así como sensibilidad y pro actividad ante las tendencias del entorno, dispuesto a cambiar paradigmas con un propósito definido.
17. **Calidad en el servicio.** Prevenir es mejor que corregir, mentalidad de soluciones y cero defectos desde la primera vez. Manteniendo el énfasis de la calidad de los procesos y servicios diseñándolos para que funcionen bien desde el principio. Debe brindar respuesta ágil y eficaz al mercado, ofreciendo servicio de excelencia, buscando ser el mejor en el área de negocio, con competitividad a nivel mundial.
18. **Enfoque al cliente.** La tarea termina con la aceptación del cliente, a entera satisfacción de sus requerimientos y necesidades. Entender las necesidades del cliente.
19. **Seguridad.** Generar confianza entre compañeros y comunicar claramente las necesidades y expectativas que tiene dentro del CIT Sinaloa, para evitar incertidumbre y desconfianza.
20. **Tenacidad.** Ser enérgico y lograr transmitir pasión e interés al momento de estar con los compañeros, no detenerse si surge algún problema, sino buscar la solución inmediata.
21. **Objetividad.** Ser imparcial en el análisis, actuar con desinterés particular y siendo justo en las apreciaciones sin dejarse llevar por influencias subjetivas. Crear opiniones y decisiones en evidencias y hechos objetivos.
22. **Fiabilidad.** Transmitir seguridad de que se respetarán los compromisos acordados. Debe ser ético, honrado, responsable y sincero. Estas cualidades crean un entorno de aprobación y generan confianza en su palabra.
23. **Afinidad.** Tener facilidad de intercambiar información con las otras Direcciones del CIT Sinaloa, brindar y recibir apoyo sin generar sentimientos de desconfianza.
24. **Lealtad.** Mantener siempre la confianza de la Dirección Ejecutiva y el compromiso con la Institución CIT en general, guardando discreción respecto a la información que se genere y maneje en la misma y en temas vistos en reuniones personalizadas con el Director Ejecutivo u otras direcciones.

FILOSOFÍA OPERATIVA

1. **Escuchar, no oír.** Ten presente que escuchar es la clave del éxito.
2. **Empatía.** Debes ponerte en todo momento en el lugar del cliente.
3. **Acción inmediata.** Ante los problemas que se te presenten, busca solución inmediata, aquí y ahora, con los recursos disponibles.
4. **Desgajar los problemas en sus partes.** Recuerda que los problemas no son un monolito, tienen partes que pueden resolverse más fácil, desgájalos y ve su causa raíz.
5. **Trabajar en paralelo, no lineal.** Busca actuar en varios frentes simultáneos y sincronizados.
6. **Prevenir es mejor que corregir.** Forja y mantén una mentalidad de soluciones y cero defectos desde la primera.
7. **Trabajar en el cómo sí, rápido.** Evita el cómo no, así trabajarás con efectividad.
8. **Logra la calidad en el servicio.** Mantén ese principio ante todo.
9. **La tarea termina con la aceptación del cliente.** Cubre a entera satisfacción sus requerimientos y necesidades.
10. **Tu cliente es de por vida.** Recuerda que la relación, el contacto y el seguimiento son constantes y permanentes.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

A. PERSONALES

1. Computadora.
2. Automóvil.
3. Licencia de conducir vigente.
4. Pasaporte y visa vigentes.
5. Teléfono celular.

OBJETIVOS DEL PUESTO:

A continuación se describen los objetivos del puesto Chofer y el valor de cada uno de ellos para la evaluación del mismo:

No.	Objetivo	Valor %
1	Realizar las actividades de apoyo logístico requeridas para el cumplimiento de agendas de Director Ejecutivo, brindándole la atención requerida en los traslados que faciliten y propicien el desarrollo de sus funciones, así como brindar el apoyo logístico requerido por las demás Direcciones de Área.	100

FUNCIONES DEL PUESTO:

A continuación se muestran las funciones que desarrolla el puesto de Chofer, las cuales serán necesarias para lograr cada uno de los objetivos antes descritos:

No.	Qué	Para qué	Cómo
1.1	Facilitar los traslados de Director Ejecutivo.	Apoyar en el cumplimiento oportuno de sus agendas.	<ul style="list-style-type: none"> - Conociendo la agenda de viajes y traslados de Director Ejecutivo. - Obteniendo los viáticos cuando sean necesarios para la realización de los traslados. - Manteniendo el vehículo disponible en todo momento y en óptimas condiciones. - Atendiendo cualquier solicitud de traslado que le haga Director Ejecutivo o su asistente (secretaria). - Trasladando a diferentes lugares a visitas de Director Ejecutivo que le sean solicitadas.
1.2	Apoyar a las Direcciones de Área en el traslado de visitas y personal del CIT Sinaloa.	Facilitar un medio de transporte seguro y oportuno al personal que lo requiera.	<ul style="list-style-type: none"> - Recibiendo solicitud de traslado por parte de Ejecutivos y Directores del CIT Sinaloa a través del Director de Administración. - Analizando de acuerdo a la agenda de Director Ejecutivo en coordinación con el Director de Administración si podrá realizar dichos traslados. - Realizando la agenda con el inversionista. - Trasladándolos o recogidos en los sitios que le sea solicitado, siempre que tenga tiempo disponible.
1.3	Asegurar el correcto funcionamiento de los vehículos de la Institución.	Contar con automóviles seguros para trasladar al personal interno y externo a la Institución oportunamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Conociendo y dando seguimiento a las agendas de mantenimiento de los vehículos. - Informar al Director de Administración cuando sea necesario un servicio o una reparación. - Llevando las unidades con el proveedor de servicio y asegurándose de su correcto mantenimiento. - Monitoreando el estado de dicho servicio. - Dando seguimiento a la recepción de las unidades y comprobando que funcionen correctamente después de un servicio. - Estando pendiente de cualquier falla en los automóviles buscando su solución.

No.	Qué	Para qué	Cómo
1.4	Cumplir con actividades extraordinarias que le sean solicitadas.	Ser partícipe del desarrollo de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> - Recibiendo solicitud de apoyo por parte de sus compañeros. - Programando su realización. - Realizando reportes especiales y traslados que le solicite Director Ejecutivo u otra Dirección.

CONTACTOS INTERNOS:

No.	Contacto	Tipo de Contacto	Frecuencia
1	Director Ejecutivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de agendas de trabajo. - Traslado a diferentes sitios solicitados. 	Diario. Diario.
2	Director de Administración.	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de funciones. - Seguimiento a mantenimiento de vehículos. - Solicitud de viáticos. 	Según demande. Según demande. Según demande.
3	Asistente de Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar los traslados para Director Ejecutivo. - Solicitud de vales de gasolina. 	Según demande. Según demande.
4	Chofer.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en funciones. - Coordinar el mantenimiento a automóviles. 	Según demande. Según demande.
5	Personal del CIT Sinaloa.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar apoyo en la realización de funciones y traslados solicitados. 	Según demande.

CONTACTOS EXTERNOS:

No.	Contacto	Tipo de Contacto	Frecuencia
1	Bancos.	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites solicitados. 	Según demande.
2	Servicios de paquetería.	<ul style="list-style-type: none"> - Envío y recepción de paquetes. 	Según demande.
3	Proveedores de servicios mecánicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a mantenimiento de vehículos. 	Según demande.
4	Oficinas del edificio.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar mantenimientos para las instalaciones. 	Según demande.
5	Visitas del CIT Sinaloa.	<ul style="list-style-type: none"> - Traslados. 	Según demande.

TOMA DE DECISIONES:

No.	Decisión Típica	Frecuencia
1	Ruta más segura y rápida para realizar los traslados.	Diario.

IMPORTANCIA DEL PUESTO:

El puesto de Chofer tiene un grado de responsabilidad alto; ya que es quien brinda el apoyo logístico al Director Ejecutivo para la realización de sus agendas de trabajo; así como el apoyo logístico a las diferentes áreas cuando le sea requerido.