

PLANTILLA DE DEFINICIÓN DE ROLES Y FUNCIONES

Herramienta de estructuración humana y operativa para la digitalización de la PYME

Instrucciones de uso: Esta plantilla está diseñada para auditar y delimitar los puestos de trabajo en tu empresa antes de implantar o modificar software. Completa una ficha por cada puesto clave. Utilízala en reuniones de alineación entre Gerencia y los responsables de departamento.

1. DATOS GENERALES DEL PUESTO

Nombre del Puesto:		Departamento:	
Reporta a (Supervisión):		Fecha de revisión:	/ /
Misión Principal del Puesto: (¿Para qué existe este puesto y qué valor principal aporta a la empresa?)			

2. MATRIZ DE FUNCIONES PRINCIPALES Y DEDICACIÓN TIEMPO

Nº	Función / Tarea Principal	% Tiempo Est.	Nivel Prioridad	Entregable / Resultado Esperado
1	Ej: Atención e ingesta de leads cualificados (MQL)	25%	Alta	Respuesta <24h y registro en CRM
2				
3				
4				
5				

3. MATRIZ RACI (RESPONSABILIDAD EN PROCESOS CLAVE)

Leyenda: **R** = Responsable directo de ejecutar | **A** = Aprobador / Autoridad final | **C** = Consultado previo | **I** = Informado tras la acción

Proceso / Actividad Clave	Este Puesto	Gerencia	Marketing	Ventas / Operaciones
Cualificación de leads entrantes (MQL vs SQL)	R	I	A	C
Actualización de estado en CRM tras cada contacto	R	I	I	A
Aprobación de descuentos o presupuestos especiales	C	A	I	R
Seguimiento de lista de espera / promociones	R	I	A	C

4. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, NIVELES DE ACCESO Y KPIS

Software / Herramienta	Rol / Permiso en Sistema	KPI / Métrica Individual de Éxito	Objetivo / Meta
CRM (HubSpot / Salesforce / ZoHo)	Usuario Comercial / Agente	Tiempo medio de respuesta a leads	< 24 horas
Gestor de Tareas (Asana / ClickUp)	Miembro de Equipo	% Tareas completadas a tiempo	> 90%
_____	_____	_____	_____
—		_____	
_____	_____	_____	_____
—		_____	

5. MARGEN DE AUTONOMÍA Y PROTOCOLO DE TOMA DE DECISIONES

- **Decisiones Autónomas (Sin consulta previa):** Contacto comercial directo, actualización de estados en CRM, programación de reuniones y seguimiento habitual de clientes.
- **Decisiones Supervisadas (Requieren aprobación previa):** Modificación de precios/tarifas, compromisos contractuales especiales, cambio de procedimientos de departamento.
- **Compromiso de revisión:** Este documento se revisará semestralmente para adaptar los roles al crecimiento y digitalización de la empresa.

Firma del Empleado / Titular:

Firma de Dirección / Responsable:
