

## UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES - BPO / Perfil Ocupacional: Controlador de Operaciones Financieras

Supervisar realización correcta y oportuna de operaciones financieras

Código: UCF SGBPO-008

Vigencia: 2014

### 1. Revisar y aprobar registros de operaciones financieras

#### Criterios de Desempeño:

**1.1. Revisar inicio de proceso, solicitud enviada por cliente a casillas o correos**, comparando consistencia entre información enviada a procesar e información procesada en sistema de procesamiento de información, de acuerdo a procedimientos establecidos en manual de procedimientos.

**1.2. Verificar procesamiento de la información en sistema**, de acuerdo a procedimientos establecidos en manual de procedimientos.

**1.3. Verificar solicitudes ingresadas**, considerando calidad de servicio entregada a cliente, de acuerdo a procedimientos establecidos en manual de procedimientos.

**1.4. Verificar la correcta distribución de solicitudes y/o requerimientos de los clientes**, revisando asignación a casillas personales, de acuerdo a procedimientos establecidos en manual de procedimientos.

**1.5. Revisar que solicitud sea devuelta a cliente en caso de registro sea incorrecto**, monto de solicitud no coincidente, división incorrecta, mal uso de tipo de movimiento, sociedad errada, entre otras, verificando magnitud, asignación de resolución y solución de error, de acuerdo a procedimientos establecidos en manual de procedimientos.

## Indicadores Conductuales asociadas a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Revisar y aprobar registros de operaciones financieras
<p><b>UCC SSGG - 06 Orientación al cliente externo e interno:</b></p> <p>Comprender realmente y satisfacer los requerimientos y necesidades de clientes externos e internos, entregando soluciones oportunas y pertinentes y asegurando la comprensión del cliente, en situaciones de baja y alta complejidad, con un trato amable y empático.</p>	<p>Se muestra atento a identificar y comprender las necesidades del cliente, con amabilidad, empatizando y preocupándose de indagar y aclarar los requerimientos recibidos.</p> <p>Explica y/o aclara a clientes de baja o alta complejidad, dudas y procedimientos involucrados, en forma cercana, amable y empática, asegurándose que le comprendieron, prestando apoyo a otros frente a situaciones complejas.</p>

Conocimientos	Habilidades
<b>Conocimientos Básicos:</b> Conocimientos Contables Conocimientos de auditoría de procesos Tratamiento de cuentas Inglés ALTE B1 (Nivel 2)/ TOEIC 450-599 <b>Conocimientos Técnicos:</b> Software de procesamiento de datos Procesos de negocios Contabilidad avanzada Manejo intermedio de procesador de texto Manejo avanzado de planillas de procesamiento de base de datos <b>Conocimientos de Normas y Procedimientos:</b> Manual de procedimientos Control de auditoría interna Reglamento Interno de la Compañía Manual de procedimientos Conocimientos a cabalidad de aspectos legales relacionados a sus funciones (multas)	Asertividad Responsable Transparente (Generar confianza) Riguroso Resiliencia Riguroso Capaz de soportar presión de pares.