

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

Brindar soporte en procesos de comunicación de operaciones financieras

Código: UCF SGBPO- 004

Vigencia: 2014

Actividades Claves		
1. Participar en procesos de comunicación con clientes	2. Supervisar procesos de comunicación con clientes	3. Desarrollar comunicación en el equipo de trabajo.
<b>Criterios de Desempeño:</b>	<b>Criterios de Desempeño:</b>	<b>Criterios de Desempeño:</b>
1.1. Actualizar bases de datos en conjunto con jefatura verificando que los contactos y canales de comunicación designados se encuentren disponibles y vigentes, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización. (CRM)	2.1. Mantener contacto con clientes, comunicando aspectos relevantes de los procesos, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	3.1. Mantener contacto permanente con los miembros del equipo utilizando medios disponibles tales como reuniones de evaluación y trabajo, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.
1.2. Organizar con jefatura acciones comunicacionales, definiendo las etapas y actividades que serán comunicadas, de acuerdo a objetivos y requerimientos planteados por el cliente y procedimientos de la organización.	2.2. Asegurar que los contenidos entregados sean los correctos, verificando la información a entregar con las fuentes de origen y estableciendo el modo y grado de profundidad de ésta, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	3.2. Detectar mejoras en los medios de comunicación, analizando sus beneficios de acuerdo a los objetivos estratégicos y procedimientos de la organización.
1.3. Coordinar la gestión de acciones comunicacionales con jefatura, articulando a los distintos actores, soportes y herramientas comunicacionales involucradas para el desarrollo de las comunicaciones, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	2.3. Supervisar el desarrollo de las acciones comunicacionales, realizando revisiones periódicas e identificando las dificultades que pudiesen presentarse durante el proceso para la correcta ejecución de las actividades y consecución de los objetivos, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	3.3. Definir en conjunto con jefatura acciones de mejora en los medios de comunicación considerando las mejoras detectadas de acuerdo a los objetivos estratégicos y procedimientos de la organización.
	2.4. Realizar evaluación de las acciones comunicacionales desarrolladas, aplicando herramientas de medición del grado de cumplimiento de objetivos planteados, consolidando la información y enviando reportes con información correspondiente, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	3.4. Desarrollar en conjunto con jefatura las acciones definidas, ajustando e innovando en los procesos establecidos de acuerdo a los objetivos estratégicos y procedimientos de la organización.
		3.5. Realizar seguimiento en conjunto con jefatura a las acciones desarrolladas evaluando el aporte generado en los procesos de comunicación de acuerdo a los objetivos estratégicos y procedimientos de la organización.

## Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Participar en procesos de comunicación con clientes	2. Supervisar procesos de comunicación con clientes	3. Desarrollar comunicación en el equipo de trabajo.
<b>UCC SSGG- 07 Orientación a la calidad:</b> Trabajar de manera eficiente en diferentes condiciones laborales, planificando, organizando y priorizando las actividades y recursos para lograr un trabajo bien hecho; cumpliendo normativas y procedimientos, usando adecuadamente los recursos establecidos e implementando el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo.	Es capaz de distinguir lo importante de lo urgente al momento de definir qué etapas y actividades serán comunicadas a los clientes.	Es riguroso en el cumplimiento de normativas y procedimientos establecidos al momento de asegurar la entrega de información a los clientes.	Propone, de manera frecuente y autónoma, nuevas herramientas y metodologías con el fin de optimizar los procesos comunicacionales al interior de su equipo de trabajo.
<b>UCC SSGG- 08 Trabajo en equipo:</b> Establecer relaciones de cooperación y colaboración con los demás en la obtención de resultados; comprender el impacto de su trabajo dentro de una cadena de servicios; comunicándose asertivamente y aportando a un clima de confianza y apoyo.	Colabora en el trabajo con su jefatura de manera autónoma y constante, orientando sus acciones a la obtención de resultados.	Entiende y maneja su trabajo como una cadena de servicios, responsabilizándose de sus acciones, efectivas o no, en los resultados y servicios entregados a los clientes.	Colabora con su jefatura, de manera autónoma y constante, al momento de definir acciones de mejora en los medios de comunicación utilizados con el equipo de trabajo.
<b>UCC SSGG- 10 Comunicación efectiva:</b> Establecer canales de comunicación y negociación que resguarden los intereses de la Institución, con respeto y empatía hacia los otros.	Se expresa de manera directa, consistente y coherente, escuchando al otro y transmitiendo ideas con seguridad y confianza al momento de colaborar con su jefatura en la organización y coordinación de acciones comunicacionales.	Es capaz de expresarse claramente y con respecto al momento de comunicar aspectos relevantes de los procesos financieros a sus clientes.	Es capaz de escuchar y comprender a su equipo de trabajo en las diversas instancias en las cuales mantiene contacto directo con éste, incorporando distintos puntos de vista para desarrollar la comunicación que sostiene con el equipo.

Conocimientos	Habilidades
<p><b>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:</b></p> <p>Conocimientos contables y financieros</p> <p>Nivel avanzado herramientas de correo electrónico</p> <p>Inglés ALTE C1 (Nivel 4) / TOEIC 750-849</p> <p>Manejo intermedio de procesador de texto</p> <p>Manejo intermedio de planillas de procesamiento de base de datos</p> <p>Manejo intermedio de presentaciones</p> <p><b>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:</b></p> <p>ERP avanzado</p> <p>Software informativo de requerimientos</p> <p><b>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia:</b></p> <p>Seguridad y manejo de la información</p> <p>Protocolo y políticas institucionales</p> <p>Manual de procedimientos</p> <p>Conocimientos a cabalidad de aspectos legales relacionados a sus funciones (multas)</p>	<p>Habilidades interpersonales</p> <p>Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes</p>