

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES / Perfil Ocupacional: Supervisor de Call Center

Supervisar equipo de trabajo

Código: UCF SGBPO- 015

Vigencia: 2014

Actividades Claves		
1. Organizar equipo de trabajo	2. Controlar el desempeño de las personas y equipo	3. Desarrollar comunicación en el equipo de trabajo.
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1 Mantener dotación de personas en equipo de trabajo, considerando definiciones de programa de producto asignado, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.1 Revisar indicadores de desempeño esperados para los cargos que están bajo su supervisión, analizando su contribución a las metas del área, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.1 Mantener contacto permanente con miembros del equipo de trabajo, utilizando reuniones de trabajo, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.
1.2 Asegurar cumplimiento de procesos de inducción para personal que se integra al área y equipo de trabajo, verificando ejecución de actividades en forma oportuna, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.2 Comunicar indicadores de desempeño esperados a personas en equipo de trabajo, asegurando su conocimiento y clarificando impacto e implicancias individuales de cumplimiento, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.2 Detectar mejoras en comunicación con equipo de trabajo, analizando beneficios, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.
1.3 Asignar responsabilidades a personas en equipo de trabajo, considerando requerimientos y tiempos definidos en programa de producto asignado, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.3 Evaluar desempeño de personas de equipo de trabajo, verificando el cumplimiento de metas y resultados de los planes de desarrollo individual, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.3 Definir acciones de mejoras, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.
1.4 Mantener actualizadas a personas de equipo de trabajo, informando objetivos, etapas, plazos y procedimientos de procesos, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.4 Establecer compromisos de mejoramiento de desempeño con personas en equipo de trabajo, acordando acciones orientadas a superar debilidades y potenciar las fortalezas, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.4 Desarrollar acciones definidas, ajustando e innovando en procesos establecidos, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.
	2.5 Realizar seguimiento al desempeño personas en equipo de trabajo, motivando y reforzando avances en resultados de planes de desarrollo individual, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.5 Realizar seguimiento de acciones definidas, evaluando el aporte de valor a procesos en comunicación, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.

Conductas asociadas a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Organizar equipos de trabajo	2. Controlar el desempeño de las personas y equipos	3. Desarrollar comunicación en el equipo de trabajo.
UCC SSGG- 01 Liderazgo: Formar, dirigir y desarrollar un equipo de trabajo afiatado, motivado y comprometido con la organización y el cumplimiento de los objetivos, preocupándose por el desarrollo de las personas; detectando oportunidades y llevando a cabo negociaciones exitosas, en torno a una visión colectiva basada en valores de respeto, confianza, adhesión y credibilidad.	Proporciona dirección y organiza el trabajo de su equipo. Asigna tareas, delegando responsabilidades y realizando control de las actividades que ejecutan, previniendo errores o dificultades.	Implementa medidas correctivas de errores y/o dificultades y motivando al equipo a la obtención de resultados	Entrega retroalimentación periódica a sus colaboradores, incentivando la implementación de buenas prácticas.
UCC SSGG- 08 Trabajo en equipo: 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.	Entiende y maneja su trabajo como una cadena de servicios, responsabilizándose de sus acciones, resultados y servicios entregados a los clientes Asigna labores a quienes pueden desarrollarlas de manera óptima.	Colabora en el trabajo con su equipo orientando sus acciones a la obtención de resultados.	Promueve instancias formales e informales de diálogo y acercamiento con sus compañeros, de manera autónoma y frecuente

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia: Inglés B2 (Nivel 3) / TOEIC 600-749 Conocimientos de negocios de call center Manejo intermedio de planillas de procesamiento de base de datos Internet e Intranet</p> <p>Conocimientos técnicos necesarios para cumplir la competencia: Manejo software para call center Manejo de productos que ofrece la plataforma</p> <p>Conocimientos de normas y procedimientos necesarios para cumplir la competencia: Manuales de procedimiento de acuerdo a plataforma Normativa de la organización Conocer el estilo de comunicación de acuerdo a la cultura en la cual prestan servicios al cliente</p>	<p>Habilidades interpersonales (Liderazgo y motivación) Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.</p>