

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

Gestionar programas de productos asignados

Código: UCF SGBPO -014

Vigencia: 2014

Actividades Claves		
1. Elaborar programas de productos asignados	2. Coordinar la implementación de los programas de productos asignados	3. Controlar la ejecución de programas de productos asignados
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1 Ejecutar objetivos de programas de productos asignados , revisando resultados esperados, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.1 Organizar a colaboradores y equipos de trabajo , informando funciones, responsabilidades y recursos asociados de programa de producto asignado, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.1 Verificar anomalías, errores y atrasos en la ejecución de programa , supervisando la calidad de servicio, de acuerdo indicadores de control definidos para productos asignados, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.
1.2 Implementar estrategia de de programas de productos asignados , determinando alcance, etapas, resultados y factores de riesgo, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.2 Definir mecanismos de funcionamiento y colaboración , generando instancias de intercambio de información entre colaboradores, estableciendo vínculos con otras áreas de trabajo, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.2 Implementar medidas correctivas , evaluando su pertinencia y factibilidad técnica y económica, reestableciendo prioridades, responsabilidades, tiempos de ejecución e indicadores de control, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.
1.3 Optimizar recursos y presupuesto de programas de productos asignados , cuantificando personas, insumos, materiales, estableciendo indicadores de control, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.3 Supervisar actividades de difusión de programas , verificando su alineamiento con metas y objetivos de producto asignado, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.3 Evaluar programas finalizados , verificando cumplimiento de metas y objetivos, calidad de servicio, tiempos y recursos utilizados, sistematizando e informando a las instancias pertinentes, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.
1.4 Confeccionar plan de trabajo y metodología , definiendo tiempos, actividades y resultados, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	2.4 Determinar elementos claves en la implementación de programas , tomando decisiones respecto a acciones a realizar, recursos a utilizar, plazos a cumplir y cambios en la planificación de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.	3.4 Identificar aprendizajes y mejores prácticas , analizando factores de éxito y sistematizándolos en prácticas replicables en el futuro, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.

<p>1.5 Implementar funciones, niveles de responsabilidad de colaboradores, considerando competencias técnicas y conductuales, ámbitos de experiencia, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.</p>	<p>2.5 Optimizar programas, identificando, integrando y transmitiendo a colaboradores, buenas prácticas, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.</p>	<p>3.5 Generar reportes de difusión de aprendizajes y mejores prácticas, para ser entregados a otras áreas, unidades y departamentos involucrados, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.</p>
<p>1.6 Operacionalizar indicadores de control, definiendo hitos relevantes en los programas de producto asignado, velando por su validez y trazabilidad, de acuerdo a planificación estratégica y requerimientos de clientes.</p>		

Indicadores Conductuales asociadas a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1.Elaborar programas de productos asignados	2. Coordinar la implementación de los programas de productos asignados	3. Controlar la ejecución de programas de productos asignados
UCC SSGG - 06 Orientación al cliente externo e interno: 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.	Se muestra atento a identificar y comprender las necesidades del cliente, con amabilidad, empatizando y preocupándose de indagar y aclarar los requerimientos recibidos.	Explica y/o aclara a clientes de baja o alta complejidad, dudas y procedimientos involucrados, en forma cercana, amable y empática.	Transfiere a su equipo, formas efectivas de seguimiento y control del servicio entregado, buscando soluciones alternativas frente a demandas complejas y clientes de mayor exigencia
UCC SSGG-07 Orientación a la Calidad: 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.	Identifica anomalías en procesos desde su experiencia, informando de manera oportuna.	Realiza planificación de actividades y organización de recursos, priorizando lo importante y lo urgente, para lograr un trabajo bien hecho estableciendo hitos de control para cumplir con los compromisos establecidos	Aplica normas y procedimientos con rigurosidad, estableciendo controles necesarios para evitar errores y elaborando medidas correctivas cuando corresponde

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia: Inglés B2 (Nivel 3) /C1 (Nivel 4) / TOEIC 600-749/ 750-849 Conocimientos de negocios de call center Manejo avanzado de planillas de procesamiento de base de datos Técnicas de ventas Internet e Intranet Conocimientos de administración Conceptos financieros Software para Call center</p> <p>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia: Software de acuerdo a cliente de call center Procesos y procedimientos de call center Interpretación de reportes de desempeño de plataformas call center Conocimiento de productos Manejo de herramientas de gestión</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia: Manuales de procedimiento de acuerdo a plataforma Normativa de la organización Conocimientos generales de Leyes laborales Privacidad de la información en Chile</p>	<p>Conocer el estilo de comunicación de acuerdo a la cultura en la cual prestan servicios al cliente. Empático Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. Habilidades interpersonales (Liderazgo y motivación) Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. Habilidad para trabajar en contextos internacionales Capacidad de rediseño de procesos Flexibilidad</p>