

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

Brindar soporte en la administración de equipos de trabajo

Código: UCF SGBPO-003

Vigencia: 2014

Actividades Clave		
1. Organizar equipos de personas	2. Apoyar el desarrollo de personas y equipos	3. Controlar desempeño de las personas y equipos
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Detectar necesidades de contratación de personas para el equipo, comunicando a jefatura; de acuerdo a requerimientos, planes, programas y presupuesto definido para el área.	2.1. Identificar y comunicar a quien corresponda necesidades de desarrollo de cada perfil, revisando instrumentos asociados para el proceso, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	3.1. Definir y revisar indicadores de desempeño esperados para los cargos que están bajo su supervisión (control de gestión), analizando su contribución de valor con las metas del área y operacionalizándolos, de acuerdo a los planes y programas definidos en la estrategia de la organización
1.2. Apoyar cumplimiento de procesos de inducción para el personal que se integra al área, verificando o ejecutando actividades en forma oportuna y acordes a las características de las funciones a desempeñar, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	2.2. Controlar/ Apoyar cumplimiento de acciones de desarrollo de su área de responsabilidad, verificando asistencia y ejecución de las actividades definidas de acuerdo a programación.	3.2. Apoyar proceso de seguimiento al desempeño de cada persona del equipo, motivando y reforzando avances en resultados y orientando el mejoramiento, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.
1.3. Controlar tareas/podría reasignar y reorganizar en conjunto con jefatura el equipo de trabajo, asignando responsabilidades a las personas del equipo de acuerdo a sus competencias, requerimientos y definiciones de planes y programas del área.	2.3. Entregar antecedentes de lo observado en relación a la transferencia de los aprendizajes al puesto de trabajo de las personas del equipo, utilizando herramientas que dispone para la observación de aprendizajes adquiridos y registrándolos según los procedimientos establecidos.	3.3. Verificar desempeño de las personas de su equipo, considerando el cumplimiento de metas, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.
1.4. Mantener actualizadas a personas de su equipo sobre temas relevantes relacionados a la organización, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos.		3.4. Entregar feedback de desempeño a personas de su equipo, estableciendo compromisos de mejoramiento de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.

Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Organizar equipos de personas	2. Apoyar el desarrollo de personas y equipos	3. Controlar desempeño de las personas y equipos
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, asignando tareas, delegando responsabilidades y realizando control de las actividades que ejecutan, previniendo errores o dificultades.	Comprende los cambios del entorno y su impacto, detectando oportunidades de proyectos, negocios y alianzas estratégicas, desarrollando acciones con su equipo y otros, que consideren los objetivos estratégicos de la empresa.	Entrega retroalimentación periódica a sus colaboradores, incentivando la implementación de buenas prácticas, implementando medidas correctivas de errores y/o dificultades y motivando al equipo a la obtención de resultados.
UCC SSGG- 02 Desarrollo de personas: Fomenta oportunidades de desarrollo y entrena a los trabajadores para que desarrollen sus competencias, en base a una evaluación de la brecha entre el nivel requerido y actual de competencias. Mejora de este modo el desempeño de los trabajadores.	Planifica acciones de desarrollo para sus colaboradores y les hace seguimiento a través del informe de seguimiento de la operación.	Motiva a sus pares y colaboradores a que aporten ideas y participen en las distintas instancias laborales.	Enfatiza las fortalezas y debilidades de sus colaboradores estableciendo acuerdos concretos formales. Observa las competencias de sus colegas o colaboradores y los entrena cada vez que sea necesario
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.	Colabora de manera autónoma y constante en la organización de equipos de trabajo, orientando sus acciones en 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 por el equipo a los clientes	Promueve instancias formales e informales de diálogo y acercamiento con sus colaboradores al momento de controlar el desempeño de estos, de manera autónoma y frecuente.

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:</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>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:</p> <p>ERP avanzado</p> <p>Software informativo de requerimientos</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia:</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>