

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

Administrar procesos y operaciones financieras

Código: UCF SGBPO- 002

Vigencia: 2014

Actividades Clave		
1. Coordinar procesos y operaciones financieras con cliente	2. Controlar procesos y operaciones financieras con cliente	3. Implementar acciones de mejora en procesos y operaciones financieras
<b>Criterios de Desempeño:</b>	<b>Criterios de Desempeño:</b>	<b>Criterios de Desempeño:</b>
1.1. Supervisar actualización de bases de datos verificando que los contactos y canales de comunicación designados se encuentren disponibles y vigentes de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.	2.1. Verificar ejecución de procesos anteriores con cliente, grado de claridad y profundidad de contenidos de forma interna y comprensión de la información entregada, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	3.1. Mantener contacto permanente con los miembros del equipo, utilizando medios disponibles, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.
1.2. Definir acciones comunicacionales, estableciendo etapas y actividades que serán comunicadas a cliente, de acuerdo a objetivos y requerimientos planteados por éste.	2.3. Identificar mejoras en procesos, de acuerdo a requerimientos de cliente.	3.2. Detectar mejoras en los medios de comunicación analizando sus beneficios de acuerdo a los objetivos estratégicos de la organización.
1.3. Organizar acciones comunicacionales, reuniones, consultas y requerimientos, articulando a los distintos actores, soportes y herramientas involucradas, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.		3.3. Definir acciones de mejora considerando las mejoras detectadas de acuerdo a los objetivos estratégicos de la organización.
1.4. Mantener contacto con clientes, comunicando aspectos relevantes de los procesos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.		3.4. Desarrollar plan de mejora definidas ajustando e innovando en los procesos establecidos de acuerdo a los objetivos estratégicos de la organización.
		3.5. Realizar seguimiento a las acciones de mejora desarrolladas, evaluando el aporte generado en los procesos de comunicación de acuerdo a los objetivos estratégicos de la organización.

## Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Coordinar procesos y operaciones financieras con cliente	2. Controlar procesos y operaciones financieras con cliente	3. Implementar acciones de mejora en procesos y operaciones financieras
<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.

Conocimientos	Habilidades
<p><b>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:</b></p> <p>Conocimientos contables y financieros</p> <p>Procesador de texto nivel avanzado</p> <p>Herramienta para presentaciones nivel intermedio</p> <p>Herramientas de correo nivel avanzado</p> <p>Manejo avanzado de planillas de base de datos</p> <p>Inglés ALTE C1 (Nivel 4) / TOEIC 750-849</p> <p><b>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:</b></p> <p>Software de procesamiento de datos avanzado</p> <p>Modelador procesamiento de negocios</p> <p>Software de manejo de imágenes</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>Distinguir lo esencial de lo accesorio, lo relevante de lo no relevante</p> <p>Habilidades interpersonales</p> <p>Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes</p> <p>Ser objetivo en la toma de decisiones</p> <p>Tener una visión global de los procesos que lidera</p>