

## DESCRIPCIÓN PERFIL OCUPACIONAL LÍDER DE EQUIPO OPERACIONES FINANCIERAS (CSGBPO N°1)

**SECTOR:** SERVICIOS GLOBALES

**SUBSECTOR:** *Desarrollo de Procesos de Negocios - BPO*

**VIGENCIA:** 2014

**Área Ocupacional:** Perfil relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades implican el desarrollo de procesos de negocios y que desempeñan, entre otras, las actividades de administración de equipos de trabajo y procesos comunicacionales, ya sean internos o externos, velando, en todo momento, por el óptimo cumplimiento de los objetivos preestablecidos y la calidad del servicio entregado al cliente.

En su desempeño la persona debe organizar y coordinar equipos de trabajo, identificando necesidades de contratación de personal, participando en procesos de selección y asignando responsabilidades a su equipo, entre otras. Del mismo modo, la persona que se desempeña en este perfil debe ser capaz de identificar, promover y controlar el desarrollo de las personas de su equipo de trabajo, realizando revisiones y controles periódicos de los indicadores de desempeño laboral, con el fin de, eventualmente, tomar decisiones orientadas a la optimización y eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos a nivel de equipo y de la compañía.

La persona debe demostrar, a su vez, habilidades frente a las tareas de gestión y supervisión de los procesos de comunicación tanto interna como externa, difundiendo información necesaria para el desarrollo de las actividades y verificando si corresponden los contenidos señalados y la oportunidad de su entrega. A su vez, la persona es responsable de llevar a cabo acciones de mejora ante la detección de deficiencias en los medios de comunicación.

La persona que se desenvuelve en este perfil debe contar con una experiencia requerida de, al menos, 5 años.

**Identificación de Carreras de Formación Técnico-Profesional:** Las personas que han definido y validado estas competencias, han referido las siguientes carreras de formación como las más afines a este Perfil: Ingeniería en Ejecución en Administración de Empresas, Auditoría.

Unidades de Competencia Funcional asociadas al Perfil	Contextos de Competencia			
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias	
			Directas cliente (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)
UCF SGBPO-001 Administrar equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas implementadas con tecnología de las comunicaciones e informática, que permitan llevar a cabo tareas vinculadas a mejorar procesos involucrados en la administración de equipos de trabajo y operaciones financieras, al mismo tiempo mantener comunicación fluida con el propio equipo de trabajo y el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador.</li> <li>• Intranet.</li> <li>• Internet restringido de acuerdo a requerimiento.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Teléfono.</li> <li>• Manual de Procedimientos</li> <li>• Impresora.</li> <li>• Software: Workflow, SAP, BCS.</li> <li>• Comunicador (msn interno)</li> <li>• Materiales e insumos de oficinas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observaciones en terreno de acuerdo a UCFs del perfil.</li> <li>• Autoevaluación.</li> <li>• Evaluación del Jefe Directo.</li> <li>• Entrevistas de conocimientos específicos basadas en las UCFs del perfil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de desempeño.</li> <li>• Informes de proyectos.</li> <li>• Cartas de recomendación.</li> <li>• Diplomas y certificados de cursos de capacitación</li> <li>• Currículum Vitae.</li> <li>• Registros personales, tales como: Licencias, planillas, etc.</li> </ul>
UCF SGBPO-002 Administrar procesos y operaciones financieras				

## REFERENCIAS DEL PERFIL OCUPACIONAL

- Fundación Chile ha seguido un proceso para el levantamiento de estándares de competencias en diversos sectores productivos e industrias, el que se resume de la siguiente manera: (i) Efectuar análisis de la industria para identificar la situación actual en términos de tecnologías, formas de organización del trabajo, calificación de la fuerza laboral y desafíos estratégicos, (ii) Realizar un análisis detallado de las funciones productivas definidas por Grupos Técnicos compuestos por profesionales y trabajadores especialistas de las empresas, (iii) Definir Unidades de Competencias Funcional de Gestión y Conductual medibles, evaluables y entrenables sobre la base de criterios de desempeño definidos y validados por el Grupo Técnico y (iv) Agrupar distintas Unidades de Competencias Funcional de Gestión y Conductual según Perfil Ocupacional de modo de estructurar estándares aplicables a los ámbitos de la formación, capacitación y la gestión de recursos humanos en empresas.
- Las Unidades de Competencias Funcional de Gestión y Conductual correspondientes a este Perfil Ocupacional han sido definidas por el siguiente Grupo Técnico.

Institución o Empresa	Nombre	Función o Cargo
CAPGEMINI	Jessica Rozas	Team Leader CxC
CAPGEMINI	Aída Muñoz	Team Leader CxP
CAPGEMINI	Susana Meza	Team Leader Contable
Fundación Chile	Cristián Arenas	Jefe de Proyectos
Fundación Chile	Sandra Núñez	Coordinador Proyectos
Fundación Chile	Anne Marie Lolas	Consultora
Fundación Chile	Catalina Cifuentes	Consultora