

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

Administrar equipos de trabajo

Código: UCF SGBPO- 001

Vigencia: 2014

Actividades Clave		
1. Organizar equipos de trabajo	2. Verificar desarrollo de personas y equipo de trabajo	3. Controlar el desempeño de las personas y equipos
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Mantener dotación de personas en el equipo de trabajo, de acuerdo a requerimientos y necesidades de proyectos, planes y programas del área.	2.1. Identificar en conjunto con asistente necesidades de capacitación de personal, de acuerdo a indicadores de desempeño y requerimientos del área.	3.1. Revisar indicadores de desempeño esperados para los cargos que están bajo su supervisión, 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. Identificar el perfil que se requiere seleccionar para el equipo, de acuerdo a descripciones de cargo y desempeños esperados.	2.2. Promover desarrollo de personas de su equipo, impulsando actividades e instancias de formación internas, de acuerdo a planes de desarrollo individual establecidos.	3.2. Comunicar indicadores de desempeño esperados a las personas del equipo, asegurando su conocimiento y clarificando impacto a nivel de la organización y las implicancias individuales de su cumplimiento, de acuerdo a definiciones de la organización.
1.3. Participar en proceso de reclutamiento y selección de personas para el equipo, proponiendo candidatos internos o solicitando candidatos externos, realizando entrevistas solicitadas por el área de recursos humanos e informando resultados; de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	2.3. Traspasar conocimientos y prácticas al puesto de trabajo, considerando requerimientos de su personal, de acuerdo a objetivos y metas del área.	3.3. Realizar seguimiento al desempeño de cada persona del equipo, motivando y reforzando avances en resultados y orientando el mejoramiento, de acuerdo a plazos y procedimientos de la organización.
1.4. Asegurar cumplimiento de procesos de inducción para el personal que se integra al área, asignando guía o tutor interno a nuevos empleados y verificando traspaso de conocimientos a estos; de acuerdo a las características de las funciones a desempeñar.	2.4. Verificar transferencia de los aprendizajes al puesto de trabajo de las personas del equipo, utilizando herramientas para la observación de aprendizajes adquiridos y registrándolos de acuerdo a procedimientos establecidos.	3.4. Evaluar desempeño de las personas de su equipo, verificando el cumplimiento de metas, de acuerdo a los resultados de los planes de desarrollo acordados.
1.5. Organizar equipo de trabajo, asignando responsabilidades a las personas del equipo, de acuerdo a requerimientos y tiempos definidos en los procesos y/o proyectos en los cuales está involucrada el área.		3.5. Establecer compromisos de mejoramiento del desempeño con las personas que componen su equipo, de acuerdo a los resultados de la evaluación realizada y acciones futuras orientadas a superar debilidades y potenciar las

1.6. Determinar rotación o desvinculación de las personas que componen el equipo de trabajo, en conjunto en conjunto con jefatura con área de recursos humanos, de acuerdo a evaluación de desempeño de las personas y normas de la organización.

1.7. Mantener actualizadas a personas de su equipo sobre temas relevantes relacionados a proyectos y/o procesos de la organización, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos.

fortalezas.

Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Organizar equipos de trabajo	2. Verificar desarrollo de personas y equipo de trabajo	3. Controlar el 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.	Desarrolla procedimientos que apuntan a proveer a su equipo de personas motivadas y comprometidas, para el bien de la organización.	Favorece el desarrollo individual y colectivo, consciente de los beneficios que otorga el capacitar a sus colaboradores, según las necesidades de su organización.	Vigilia el correcto cumplimiento de las tareas asignadas al equipo de trabajo, llevando a cabo acciones preventivas y que buscan el que sus colaboradores internalicen un compromiso hacia la mejora del desempeño colectivo.
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.	Gestiona la construcción de un equipo afiatado y los guía a un desarrollo superior, reconocido en la compañía.	Activamente estimula oportunidades de desarrollo para sus colaboradores o colegas, logrando un alto desempeño.	Es reconocido como un entrenador y/o consejero para otros.

<p>UCC SSGG- 03 Manejo de conflicto: Siempre obtiene información completa y precisa sobre personas, situaciones y problemas examinando los vínculos que puedan ocurrir entre ellos, adquiriendo de este modo suficiente comprensión sobre los componentes y factores causales del problema, así como de la forma en que esos factores pueden reorganizarse para llegar a una solución eficiente y efectiva para una amplia mayoría.</p>	<p>Enseña a sus colaboradores y compañeros la mejor práctica frente a problemas habituales.</p>	<p>Es flexible ante diversas contingencias mostrando con ejemplos concretos la forma de hacerlo.</p>	<p>Realiza seguimiento permanente haciendo que cada actividad se cumpla exitosamente.</p>
<p>UCC SSGG- 10 Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación y negociación que resguarden los intereses de la Institución, con respeto y empatía hacia los otros.</p>	<p>Favorece la ejecución de tareas y cumplimiento de responsabilidades mediante su capacidad de incorporar e integrar los distintos puntos de vista de quienes conforman su área de trabajo.</p>	<p>Expresa y comunica asertivamente y con confianza sus ideas, principalmente en situaciones complejas, con el fin de que el equipo de personas alcance las metas propuestas, manteniendo relaciones armoniosas y un nivel de desempeño equilibrado y coherente con los intereses institucionales.</p>	<p>Establece y comunica indicadores de desempeño, a través de procesos de negociación activa generados por su capacidad de escuchar y comprender los intereses y necesidades de sus colaboradores y de la organización.</p>

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:</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>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:</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>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>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>