

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES - BPO / Perfil Ocupacional: Operador Financiero

Ingresar información financiera a sistema

Código: UCF SGBPO-012

Vigencia: 2014

Actividades Clave		
1. Ingresar información a sistema	2. Suspender ingreso de facturas a sistema	3. Atender requerimientos y consultas de clientes
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	
1.1 Verificar que información recibida se encuentre correcta, comparando y validando sus diversos aspectos con lo registrado en los propios sistemas de procesamiento de información, según tipo de operación financiera y procedimientos de la empresa.	2.1 Verificar inconsistencia entre información recibida e información registrada en sistema, comparando y validando sus diversos aspectos con lo registrado en los propios sistemas, según tipo de operación financiera y manual de procedimientos de la empresa.	3.1 Recibir requerimiento de cliente por sistema de recepción de documento, de acuerdo a las vías de comunicación existentes, según manual de procedimientos de la empresa.
1.2 Ingresar documentación financiera recepcionada, registrándola oportuna y correctamente sistemas de procesamiento de información, según procedimientos internos del área y manual de procedimientos de la empresa.	2.2 Suspender solicitud (según sea necesario), enviando a cliente las inconsistencias de información sin ingresar a sistemas de procesamiento de información, de acuerdo a manual de procedimientos de la empresa.	3.2 Analizar requerimiento de clientes, revisando y comparando documentación/información disponible con requerimiento de cliente, según procedimientos establecidos en cada área y manual de procedimientos de la empresa.
1.3 Generar registro de operación o ingreso realizado incorporando información sistemas de procesamiento de información, de acuerdo a manual de procedimientos de la empresa.	2.3 Solicitar suspensión de factura ingresada en sistemas de procesamiento de información, señalando cliente y las diferencias consideradas, de acuerdo a manual de procedimientos de la empresa.	3.3 Solucionar requerimiento del cliente, registrándola en sistemas de procesamiento de información, según procedimientos establecidos en cada área y manual de procedimientos de la empresa.
.	2.4 Responder consultas sobre operaciones suspendidas (según sea necesario), enviando respuesta a cliente y jefatura; de acuerdo a manual de procedimientos de la empresa.	3.4 Enviar solución de solicitud a cliente, a través de los canales de información internos, según manual de procedimientos de la empresa.

Indicadores Conductuales asociadas a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Ingresar información a sistema	2. Suspender ingreso de facturas a sistema	3. Atender requerimientos y consultas de clientes.
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.	Se asegura que fue comprendido, prestando apoyo a otros frente a situaciones complejas.
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: Planilla de cálculo nivel intermedio Conocimientos contables Inglés ALTE A2 (Nivel 1)/ TOEIC 300-449 Terminología contable USA y capacidad e asociar las partidas</p> <p>Conocimientos Técnicos: Sistemas de Procesamiento de Datos Software de manejos de procesos de trabajos internos</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos: Manual de procedimientos de la organización Normativas de control de auditoría interna Reglamento Interno Conocimientos de aspectos legales asociados procesos internos</p>	<p>Redacción Comunicación escrita y oral Ser ordenado en la ejecución de sus actividades</p>