

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL SERVICIOS GLOBALES – BPO/ Perfil Ocupacional: Jefe de Call Center

Gestionar equipo de trabajo

Código: UCF SGBPO -013

Vigencia: 2014

Actividades Claves			
1. Organizar personas y equipos de trabajo	2. Desarrollar personas y equipos de trabajo	3. Colaborar en control de desempeño de personas y equipos de trabajo	4. Desarrollar comunicación de personas y equipos de trabajo
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Determinar necesidades de contratación de personas en conjunto con gerencia de operaciones, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	2.1. Identificar y comunicar necesidades de desarrollo de personas y equipos de trabajo, evaluando conocimientos de sus colaboradores, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	3.1 Participar en definición de indicadores de desempeño para perfiles bajo su supervisión, analizando contribución de valor, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	4.1 Mantener contacto permanente con miembros del equipo, utilizando los medios de comunicación disponibles, tales como reuniones de trabajo, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.
1.2. Identificar requisitos técnicos y conductuales de personas, revisando en detalle en criterios de desempeño esperados y requerimientos de cliente, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	2.2. Promover desarrollo de personas y equipos de trabajo, implementando instancias de formación internas o externas con áreas responsables, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	3.2. Comunicar indicadores de desempeño esperados a personas, verificando entendimiento de estos e impacto de su cumplimiento a nivel de la organización, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	4.2. Alinear desempeño de personas y equipos de trabajo, considerando mejoras detectadas en procesos internos, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.
1.3. Proponer candidatos internos o externos, entregando antecedentes a la gerencia de operaciones, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	2.3. Controlar cumplimiento de acciones de desarrollo, verificando asistencia y ejecución de actividades de desarrollo definidas, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	3.3. Realizar seguimiento al desempeño de cada persona, reforzando avances en resultados y orientación a mejoras en procesos internos, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	4.3. Desarrollar acciones de mejora definidas, ajustando e innovando en procesos establecidos, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.

1.4. Asegurar cumplimiento de procesos de inducción, verificando la adecuada y oportuna ejecución de actividades, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	2.4. Verificar transferencia de aprendizajes al puesto de trabajo de personas, observando conocimientos adquiridos de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	3.4. Evaluar desempeño de personas, verificando cumplimiento de metas considerando plazos y procesos establecidos, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	4.4. Realizar seguimiento a las acciones de mejora definidas, evaluando efectos positivos en procesos de comunicación, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.
1.5. Asignar funciones y responsabilidades en equipos de trabajo, considerando requerimientos de clientes, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	2.5. Determinar movilidad de personas al interior de la organización, considerando desempeño, comportamiento laboral y competencias asociadas, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	3.5. Verificar ejecución de compromisos de mejora, analizando resultados de evaluación, considerando acciones orientadas a superar debilidades y potenciar las fortalezas, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.	4.5. Levantar nuevas propuestas de mejoras detectadas por supervisor y operador, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.
1.6. Participar en procesos de rotación o desvinculación de personas, revisando criterios normativos de la organización y antecedentes de desempeño de las personas, de acuerdo a metas y objetivos estratégicos del área.			

Conductas asociadas a las Actividades Claves				
Competencia Conductual	1. Organizar equipos de trabajo	2. Desarrollar personas y equipo de trabajo	3. Colaborar en el control del desempeño de las personas y equipos	4. Desarrollar comunicación en el equipo de trabajo.
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 y realiza el control pertinentes sobre estas tareas.	Realiza seguimiento de las actividades que ejecutan, previniendo errores o dificultades y asumiendo la responsabilidad de lo realizado. Está atento a los requerimientos de sus colaboradores para realizar las labores de manera óptima	Implementa medidas correctivas de errores y/o dificultades, incentivando las buenas prácticas y motivando al equipo a la obtención de resultados.	Entrega retroalimentación y reconocimiento periódico a sus colaboradores, sobre fortalezas y debilidades que contribuyan a su desarrollo
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.	Clarifica formal y sistemáticamente las expectativas de desempeño, para su equipo y/o unidad de negocio, enseñándoles a trabajar de esta manera	Genera un espacio genuino formal e informal de alto valor profesional y personal para sus colaboradores Fomenta el desarrollo de las potencialidades de sus colaboradores	Establece planes operativos de mejoramiento individual con metas claras a las cuales le hace seguimiento Se antepone a los resultados y respuesta de sus compañeros para estar preparado	Genera oportunidades de participación para que su equipo y/o unidad de negocio puedan colaborar en las múltiples instancias del trabajo,
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	Comunica claramente las funciones a cada uno de sus colaboradores y las metas de desempeño involucradas.	Negocia exitosamente las demandas de sus colaboradores, contextualizando y priorizando aquellas que son mas relevantes.	Se expresa con claridad y respeto, de manera consistente y coherente, escuchando al otro y transmitiendo ideas con seguridad y confianza en diversos ámbitos de acción y situaciones de alta complejidad.	Define su estrategia comunicacional adecuándose al contexto e interlocutor.

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia: Inglés B2 (Nivel 3) / C1 (Nivel 4) / TOEIC 600-749/ 750-849 Conocimientos de negocios de call center Manejo avanzado de planillas de procesamiento de base de datos Técnicas de ventas Internet e Intranet Conocimientos de administración Conceptos financieros Software para Call center</p> <p>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia: Software de acuerdo a cliente de call center Procesos y procedimientos de call center Interpretación de reportes de desempeño de plataformas call center Conocimiento de productos Manejo de herramientas de gestión</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia: Manuales de procedimiento de acuerdo a plataforma Normativa de la organización Conocimientos generales de Leyes laborales Privacidad de la información en Chile</p>	<p>Conocer el estilo de comunicación de acuerdo a la cultura en la cual prestan servicios al cliente. Empático Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. Habilidades interpersonales (Liderazgo y motivación) Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. Habilidad para trabajar en contextos internacionales Capacidad de rediseño de procesos Flexibilidad</p>