

DESCRIPCIÓN PERFIL OCUPACIONAL SUPERVISOR DE CALL CENTER (CSGBPO N°8)

SECTOR: SERVICIOS GLOBALES	SUBSECTOR: <i>Desarrollo de Procesos de Negocios - BPO</i>	VIGENCIA: 2014
-----------------------------------	---	-----------------------

Área Ocupacional: Perfil relevante para aquellas personas cuyas actividades implican, entre otras, la supervisión de equipos de trabajo, velando, en todo momento, por el óptimo cumplimiento de los objetivos establecidos y la calidad de servicio entregada al cliente.

En su desempeño, la persona debe organizar equipos de trabajo identificando necesidades de contratación de personal y asignando responsabilidades a su equipo según corresponda. Del mismo modo la persona debe realizar, periódicamente, revisiones y controles a los indicadores de desempeño laboral de su equipo, comunicando tales indicadores, evaluando desempeño y estableciendo compromisos de mejoramiento orientados a superar debilidades y potenciar fortalezas. A su vez, la persona debe demostrar habilidades en el desarrollo de procesos comunicacionales eficientes al interior de su equipo; detectando, definiendo y desarrollando canales de comunicación expeditos que faciliten el contacto permanente con sus colaboradores.

La persona que se desenvuelve en este perfil debe contar con una experiencia requerida de, al menos, 1 año.

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: Carreras del ámbito de Administración de Empresas (como también Operador de Call Center con experiencia en el negocio)

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-015 Supervisar equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas implementadas con tecnología que permitan llevar a cabo tareas vinculadas a la supervisión y desarrollo de las personas que componen el equipo de trabajo y a la vez que faciliten el establecimiento de comunicaciones fluidas con el mismo equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Computador. Intranet. Internet. Correo electrónico. Teléfono. Materiales e insumos de oficinas. 	<ul style="list-style-type: none"> Observaciones en terreno de acuerdo a UCF (s) del perfil. Autoevaluación. Evaluación del Jefe Directo. Entrevistas de conocimientos específicos basadas en las UCF (s) del perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de desempeño. Informes de proyectos. Cartas de recomendación. Diplomas y certificados de cursos de capacitación Curriculum Vitae. Registros personales, tales como: Licencias, planillas, etc.

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
Teleperformance	Patricio Contreras	Supervisor Callcenter
Teleperformance	María Paz Larragaña	Supervisor Callcenter
Fundación Chile	Cristián Arenas	Jefe de Proyectos
Fundación Chile	Sandra Núñez	Coordinador Proyectos
Fundación Chile	Anne Marie Lolas	Consultora
Fundación Chile	Catalina Cifuentes	Consultora