

DESCRIPCIÓN PERFIL OCUPACIONAL OPERADOR DE CALL CENTER (CSGBPO N°9)

SECTOR: SERVICIOS GLOBALES

SUBSECTOR: *Desarrollo de Procesos de
Negocios - BPO*

VIGENCIA: 2014

Área Ocupacional: Perfil relevante para aquellas personas cuyas actividades implican, entre otras, atender solicitudes de clientes a través de sistema Call Center. Para ello, la persona que se desempeña en este perfil debe atender las solicitudes de los clientes, asegurando, en todo momento, la satisfacción del mismo respecto a la solución ofrecida y registrando conformidad (o no conformidad) en sistema informático disponible. Del mismo modo, la persona debe ser capaz de derivar solicitudes no conformes a departamento o área correspondiente de acuerdo a los procedimientos establecidos en la organización en la cual se desempeña.

Asimismo, la persona cuyo desempeño se encuentre dentro de este perfil, debe ser capaz de entregar información anexa al cliente respecto a servicios complementarios ofrecidos por la organización, asegurándose, a su vez, que éstos comprendan la información entregada. Del mismo modo, la persona debe derivar al cliente a las plataformas correspondientes y registrar las decisiones efectuadas por éstos respecto los servicios complementarios ofertados.

La persona que se desenvuelve en este perfil debe contar con menos de un año de experiencia.

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: Enseñanza Media, Enseñanza Técnica Superior.

Unidades de Competencia Laboral asociadas al Perfil	<i>Contextos de Competencia</i>			
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias	
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)
UCF SGBPO-016 Atender requerimientos de Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas implementadas con tecnología de las comunicaciones e informática, que permitan llevar a cabo tareas vinculadas a atender clientes y al mismo tiempo realizar actividades de manera coordinada respetando los tiempos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Teléfono especial para callcenter • Manual de procedimientos • Escritorio • Conexión a internet • Correo electrónico • Materiales e insumos de oficinas (papel, lápiz, etc.) 	<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"> • Resultados de proyectos, productos o iniciativas en la empresa con un resultado visible • Resultados de evaluaciones, recomendaciones de algún cliente

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	Jessica Sepúlveda	Operador de call center
Teleperformance	Marlene Bustamante	Operador de call center
Fundación Chile	Cristián Arenas	Jefe de Proyectos
Fundación Chile	Sandra Núñez	Coordinador Proyectos
Fundación Chile	Anne Marie Lolas	Consultora
Fundación Chile	Catalina Cifuentes	Consultora