

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL SERVICIOS GLOBALES – KPO/ Perfil Ocupacional: Gerente de Proyectos Globales

Asegurar calidad en procesos de comunicación

Código: UCF SGKPO-008

Vigencia: 2014

Actividades Claves	
1. Administrar procesos de comunicación/contacto	2. Supervisar procesos de comunicación/contacto
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Mantener contacto con clientes , comunicando aspectos relevantes de los procesos e identificando las necesidades del cliente cuando corresponda, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.	2.1. Asegurar que los contenidos entregados sean los correctos , verificando la información a entregar con las fuentes de origen de dicha información, estableciendo modo y grado de profundidad para abordar la información a entregar, con el fin de asegurar una correcta y oportuna entrega de información de acuerdo a los procedimientos establecidos.
1.2. Actualizar bases de datos , verificando que los contactos y canales de comunicación designados se encuentren disponibles y vigentes de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.	2.2. Supervisar el desarrollo de las acciones comunicacionales , realizando revisiones periódicas del desarrollo de las acciones, identificando las dificultades que pueden presentarse durante el proceso para la correcta ejecución de las actividades y consecución de los objetivos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.
1.3. Organizar acciones comunicacionales , definiendo las etapas y actividades que serán comunicadas al cliente, de acuerdo a objetivos y requerimientos planteados por éste.	2.3. Realizar evaluación de las acciones comunicacionales desarrolladas , aplicando herramientas de medición del grado de cumplimiento de objetivos planteados, consolidando la información y enviando reportes con información correspondiente, de acuerdo a procedimientos de la organización.
1.4. Definir medios comunicacionales , estableciendo soportes o herramientas con los cuales se cuentan o se desea trabajar, identificando características o potencialidades de cada uno de ellos de acuerdo a procedimientos de la organización	
1.5. Coordinar la gestión de acciones comunicacionales , articulando a los distintos actores, soportes y herramientas comunicacionales involucradas para el desarrollo de las comunicaciones, de acuerdo a procedimientos establecidos.	

Indicadores Conductuales asociadas a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Administrar procesos de comunicación/contacto	2. Supervisar procesos de comunicación/contacto
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.	Asegura la comprensión de dudas y procedimientos en clientes. Explica y/o aclara a clientes de baja o alta complejidad, dudas y procedimientos involucrados, en forma cercana, amable y empática, prestando apoyo a otros frente a situaciones complejas.
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.	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.	Es un referente en su área por su capacidad de negociar exitosamente con diferentes interlocutores. Genera estrategias comunicacionales internas y externas de largo plazo orientadas a vigilar y mejorar los procesos de comunicación

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia: Inglés ALTE C2 (Nivel 5) / TOEIC 850-990 Funcionamiento de la comunicación Corporativa</p> <p>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia: Estructuración de informes Gestión de la comunicación Manejo de diversos tipos de narración.</p> <p>Conocimientos de procedimientos y normas necesarios para cumplir la competencia: Procedimientos internos de la organización</p>	<p>Ser empático Habilidades interpersonales. Capacidad de comunicación en un segundo idioma Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la Comunicación. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.</p>