

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL - SERVICIOS GLOBALES - IPO / Perfil Ocupacional: Ingeniero de Aplicaciones Corporativas

Procesar requerimientos de clientes

Código: UCF SGIPO-005

Vigencia: 2014

Actividades Clave	
1. Atender requerimientos de clientes	2. Testear especificaciones de productos
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Recibir requerimiento de cliente por sistema utilizando vías de comunicación existentes, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	2.1. Recibir nuevo producto (solución tecnológica o nuevo software) a través de los sistemas de comunicación definidos para el proceso, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.
1.2. Analizar requerimiento de cliente , revisando documentación anterior y consultando con pares; de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	2.2. Revisar la efectividad del producto (solución tecnológica o nuevo software) enviado por investigación y desarrollo , realizando pruebas de acuerdo a las especificaciones del producto y los códigos del software.
1.3. Determinar si requerimiento de cliente corresponde o no a un problema , reproduciendo error, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	2.3. Detectar fallas entre rendimiento del producto y especificaciones del mismo , realizando pruebas, de acuerdo a las especificaciones técnicas y funcionales del producto.
1.4. Reducir error utilizando caso de prueba , de acuerdo a procedimientos establecidos para estos procesos.	2.4. Entregar producto a especialista , indicando anomalías o fallas detectadas durante pruebas realizadas, de acuerdo a las especificaciones técnicas y funcionales del producto.
1.5. Entregar solución temporal a cliente de acuerdo a requerimiento y procedimientos establecidos por la organización	2.5. Verificar funcionamiento óptimo de producto , de éste de acuerdo a las características técnicas y funcionales establecidas.
1.6. Enviar a investigación y desarrollo el problema detectado a través de sistemas internos disponibles de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	
1.7. Enviar solución de investigación y desarrollo a cliente a través de canales de información internos, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	

Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Atender requerimientos de clientes	2. Testear especificaciones de productos
UCC SSGG – 05 Iniciativa y Proactividad: Enfrentar obstáculos y desafíos en forma oportuna y autónoma, manteniendo una actitud propositiva, pese a las dificultades y aumento de la carga laboral.	Anticipa dificultades y prevee escenarios complejos, gestionando riesgos y oportunidades que impactarían su gestión.	Soluciona problemas y toma decisiones de manera autónoma. Identifica y soluciona problemas adecuada y oportunamente, tomando decisiones de manera autónoma e implementando hitos de control para verificar el curso de la solución
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.	Es requerido como referente y experto ante situaciones y/o clientes difíciles, que demandan mayor atención, explicación y tiempo.	Demuestra altos estándares en el manejo de demandas complejas y creación de soluciones alternativas con amabilidad y empatía, guiando el diseño de protocolos de satisfacción y seguimiento de los clientes dentro de su entorno de trabajo y de otros en la compañía.
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.	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.
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.

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia: Inglés ALTE C2 (Nivel 5) / TOEIC 850-990</p> <p>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia: Conocimientos de herramientas internas y productos desarrollados para cliente. Para subsector de desarrollo de software: Electrónica básica. Diseño y especificaciones de circuitos. Electrónica digital (Restricciones temporales) Sistemas operativos Lenguaje de descripción de circuitos Herramientas de síntesis Herramientas de simulación</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia: Políticas de la organización Reglamento interno</p>	<p>Capacidad análisis y síntesis Planeamiento Adaptación a las necesidades de los clientes delimitando objetivamente la factibilidad de ejecución de los requerimientos.</p>