

Mejorando las Competencias Laborales

Subsector

**Grandes Tiendas**

Sector: Comercio



**sence**  
Súmate a los nuevos empleos

chile **✓**alora  
Comisión Sistema Nacional Certificación  
de Competencias Laborales







## **ChileValora**

Comisión del Sistema Nacional de Certificación de  
Competencias Laborales

## **Proyecto de Competencias Laborales**

9° Convocatoria

Primera edición, marzo 2019.

Impreso en Chile

Contacto: 224114800 - 6003001999

[www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)

# Índice

## **Presentación**

Comisión del Sistema Nacional de Certificación  
de Competencias Laborales (ChileValora) / 02

## **Definiciones**

Proyecto de Competencias Laborales / 06

Objetivos de un Proyecto de Competencias / 06

Alcances de un Proyecto de Competencias / 07

## **Datos del Sector**

/ 10

## **Datos Proyecto**

/ 12

## **Resultados**

/ 16

Mapas de Procesos / 17

Perfiles Ocupacionales / 26

Poblamiento del Marco de Cualificaciones / 30

Planes formativos / 38

Rutas formativo - laborales / 42

## **Conclusiones**

/ 46



## PRESENTACIÓN

La presente publicación forma parte del trabajo que realiza la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, para entregar lineamientos estratégicos y orientaciones claves para el desarrollo de competencias laborales de las personas, de acuerdo a los requerimientos de los diversos sectores productivos del país.

Esta contribución se enmarca en la necesidad de mejorar los indicadores de productividad, competitividad y equidad, para lo cual Chile debe invertir en sus trabajadores. En este contexto, la certificación de competencias laborales es una herramienta clave para posibilitar dicho escenario y potenciar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras de nuestro país por medio del reconocimiento de su experiencia laboral, sus conocimientos, habilidades y destrezas sin importar cómo las hayan adquirido y considerando que muchos oficios se aprenden en la práctica y no necesariamente en un salón de clases.

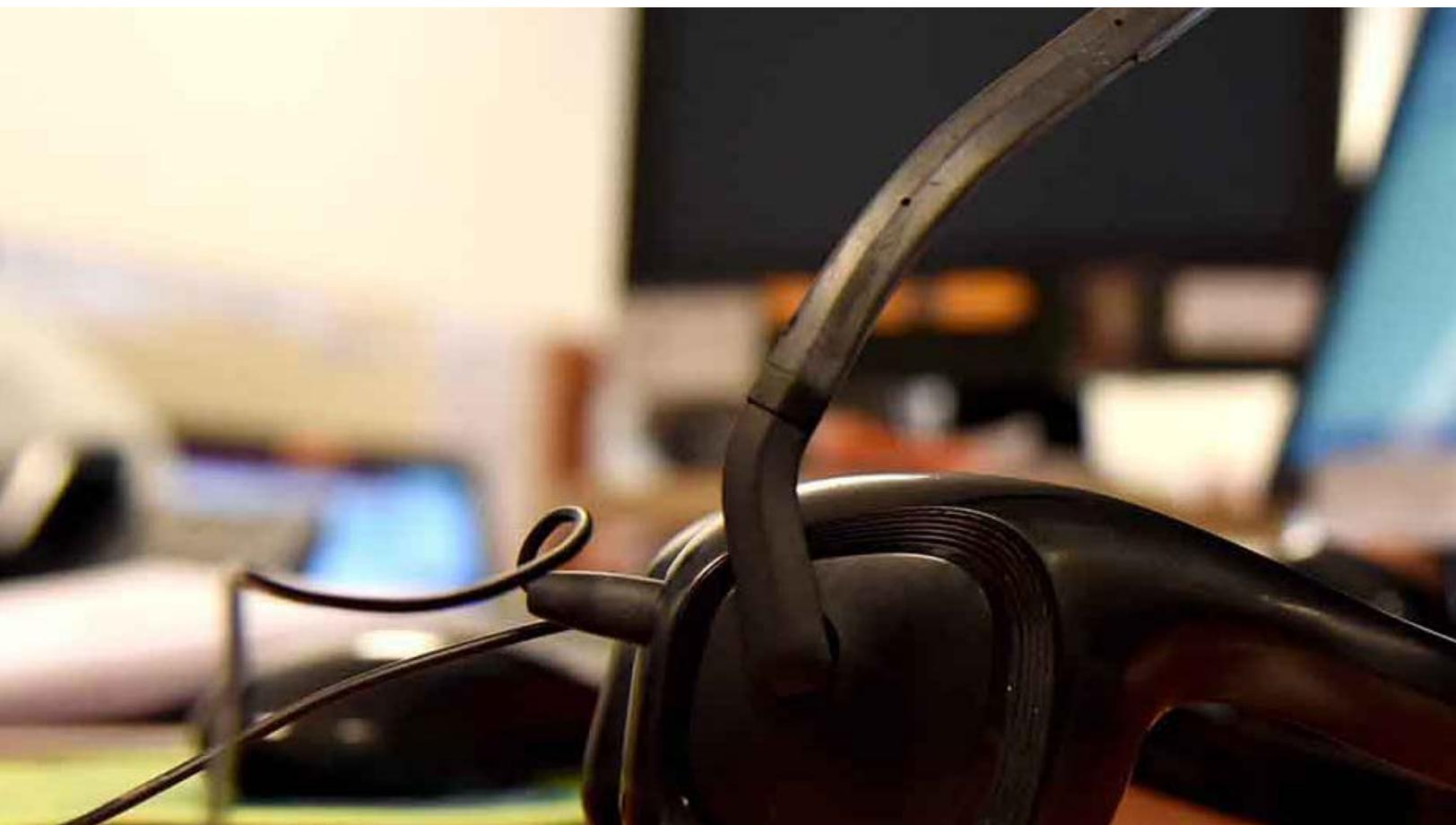
El presente proyecto de competencias laborales para el Subsector Grandes Tiendas, Sector Comercio, fue impulsado por la Cámara de Comercio de Santiago con el objetivo de generar productos que faciliten la formación laboral de aquellos trabajadores y trabajadoras que desarrollan oficios que responden a las necesidades actuales del sector, dando respuesta a los cambios tecnológicos, las nuevas tendencias de compras entre los consumidores y el interés por entregar un servicio de calidad a los usuarios.

Este documento presenta los resultados del mencionado proyecto de competencias laborales, el que, a través de observaciones en terreno en las regiones de Valparaíso y Metropolitana, entrevistas técnicas y paneles de expertos, permitió levantar 2 perfiles ocupacionales y 2 Planes Formativos y 2 rutas formativo Laborales.

Para la obtención de estos productos, el proyecto consideró la reconfiguración del Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) que contó con la participación de representantes de trabajadores, a través de la Confederación Nacional de Sindicatos y Federaciones de Trabajadores del Comercio y Servicios - CONFECOVE, de los empleadores, a través de la Cámara de Comercio de Santiago, La Polar, Hites y ABCDIN y del Ministerio de Economía, representando al Estado.

Es importante destacar que los productos resultantes de este proyecto, no solo serán de utilidad para los trabajadores y trabajadoras del subsector Grandes Tiendas, pues la demanda de los servicios entregados a través de los Call Center es transversal a una variedad de sectores y subsectores. La formación y preparación de los trabajadores y trabajadoras de esta área productiva, permitirá elevar los estándares de la industria local e incrementará la competitividad que se requiere para ingresar a mercados extranjeros. Estos bienes públicos construidos tripartitamente por trabajadores, empleadores e instituciones del Estado, permiten contar con estándares de competencias laborales acordes al adecuado ejercicio de una determinada ocupación, al mismo tiempo que posibilitan orientar cursos de capacitación, potenciar el desarrollo de carrera y avanzar hacia un mecanismo de reconocimiento de aprendizajes previos que hagan más fluido el vínculo entre el mundo de la certificación, la capacitación y la educación.

**Francisco Silva Bafalluy**  
Secretario Ejecutivo ChileValora





# Proyectos de Competencias Laborales



## DEFINICIONES

### Proyecto de Competencias Laborales

Un proyecto de competencias laborales corresponde a un conjunto de actividades coordinadas que se desarrollan en un periodo de tiempo y presupuesto definidos, con el objetivo de levantar, actualizar y/o adquirir uno o varios perfiles ocupacionales en el marco del Sistema Nacional de Certificación.

Un proyecto de competencias laborales considera también, el diseño de los módulos de formación que permitan a las personas incorporarse al mercado de trabajo y/o cerrar las brechas que surjan como resultado de los procesos de evaluación de competencias, a través de planes formativos alineados con la descripción de cada perfil ocupacional levantado, y/o actualizado.

Tanto los perfiles ocupacionales como los planes formativos, son el insumo para la creación de Rutas formativo-laborales que permitan a los trabajadores avanzar en los diferentes niveles del Marco de cualificaciones del sector productivo respectivo.

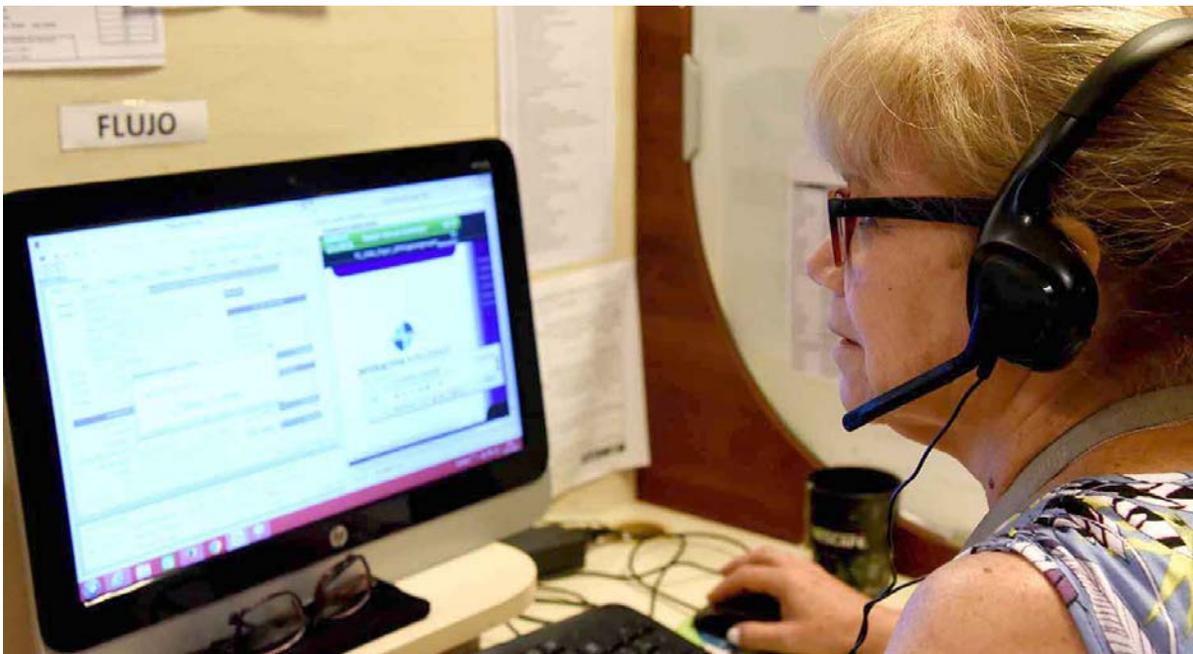
Los proyectos de competencias, en el marco de ChileValora, también consideran una caracterización sectorial para identificar las actividades económicas que incorpora cada sector y su relevancia en nuestro país.

### Objetivos de un Proyecto de Competencias

La fundamentación que motiva el desarrollo de un proyecto puede originarse por una demanda recibida por parte de uno o varios actores representativos de un sector productivo o por una necesidad detectada por ChileValora. Estas demandas dan uso a la certificación desde distintas perspectivas, tales como: mejorar las competencias de los trabajadores y trabajadoras, regular el desempeño de alguna labor en particular, establecer estándares nacionales para las industrias, entre otras.

## Alcances de un Proyecto de Competencia

Refiere a la distribución geográfica a nivel nacional, permitiendo identificar cómo se comportan los sectores productivos en las distintas regiones del país. Lo anterior, con el objetivo de levantar estándares nacionales que incorporen todo el universo de aplicación de la labor y su heterogeneidad en Chile. Es por esta razón que nos encontramos frente a sectores donde la distribución regional no cambia el desempeño de la labor, otros sectores productivos en que su industria se concentra sólo en algunas regiones del país, mientras que en otros sectores las características de algunas regiones son fundamentales, pudiendo señalar distintas prácticas a propósito de una misma labor.







**Sector: Comercio**  
**Subsector: Grandes tiendas**

# Datos del Sector

El Sector Comercio aporta entorno al

# 11%

de PIB  
(Datos del 2016)

Absorbe cerca del

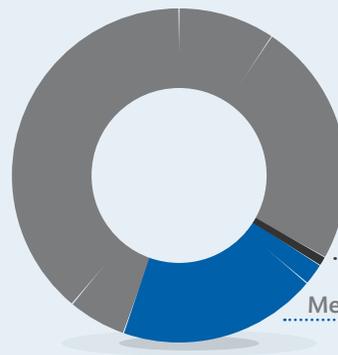


de la fuerza laboral  
(1.600.000 trabajadores)

Número de empresas 2015:  
**47.519**

Composición del número de empresas por tamaño:

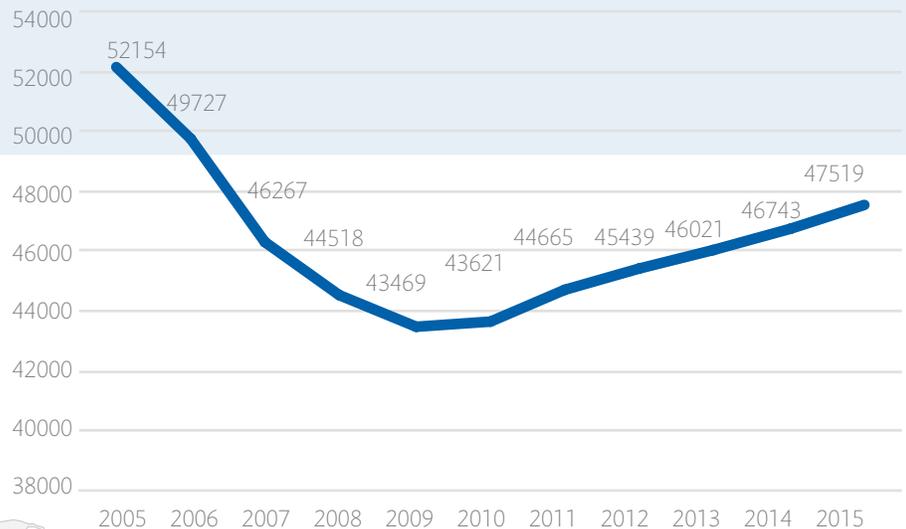
Micro 83%



Grande 1%

Mediana y pequeña 16%

Evolución del número de empresas del Retail:



Fuente: Datos obtenidos a partir del SII

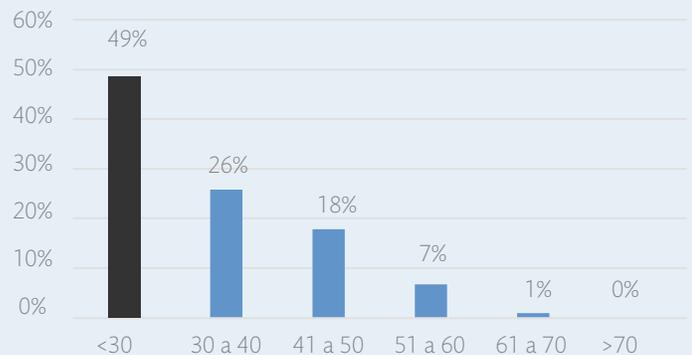
## Capital Humano



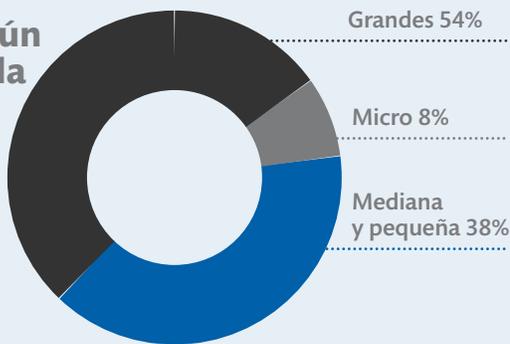
Total de trabajadores:  
**1.498.036**

### Edad de los trabajadores de Retail

Calculado en base a las actividades económicas asociadas



### Empleo según tamaño de la empresa:



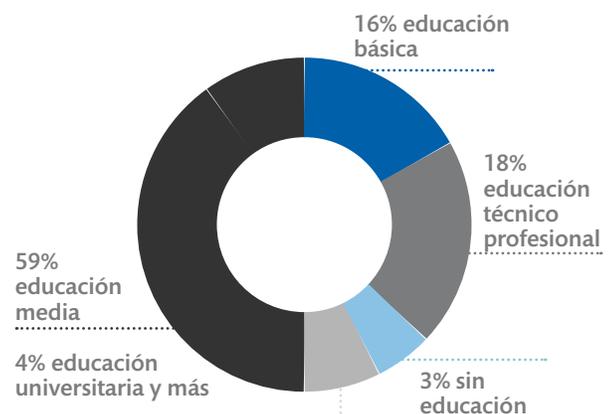
### Composición del número de trabajadores grandes tiendas

(en base a reportes de sostenibilidad 2015 y 2016).



Dotación de trabajadores de grandes tiendas	Total
Falabella retail	16.058
Sodimac	17.783
Construmart	2.094
Ripley	24.837
AD Retail	3.999
La Polar	5.792
Hites	4.029
Paris	8.919
Easy	5.993
Jhonsons	2.905
Total	92.409

### Nivel educacional en oficios del Retail relacionados con el catálogo de ChileValora:



Fuente: elaboración propia en base a datos de los perfiles de Retail Casen 2015. Indica último nivel completo.



## DATOS PROYECTO

**Sector:** Comercio

**Subsector:** Grandes Tiendas

**Convocatoria:** Novena

**Contexto:** El auge del comercio electrónico exige a los proveedores tener medios de contacto efectivos con usuarios y clientes, a cargo de trabajadores y trabajadoras que cuentan con las competencias necesarias para la resolución de sus necesidades. Es por esto que el presente proyecto buscó dar respuesta a la necesidad de actualizar el Catálogo de perfiles ocupacionales considerando los cambios tecnológicos que se han implementado en el Sector Comercio y permitiendo reconocer a un gran número de trabajadores y trabajadoras que han construido una carrera laboral en perfiles ocupacionales asociados al área de los Call Centers.

**Proponente:** CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

**Plazos del Proyecto:**

**Fecha de Inicio:** 11 de abril de 2018

**Fecha de Término:** 30 de noviembre de 2018

**Entidades participantes/colaboradoras:**

RIPLEY, HITES, LA POLAR, ABCDIN, CONFECOVE

**Consultora:** ASESORIAS CHILE COMPETENTE S.A.

## Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL):

	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
<b>EMPLEADORES</b>	Cámara de Comercio de Santiago - CCS	Juan Francisco Velasco	Gerente Gremial
	Hites	Sergio Restovic	Jefe de Selección y Capacitación
	La Polar	Paullet Maillet	Consultor Interno DO
	ABCDIN	Laura Jauregui	Jefa de Capacitación, Beneficios Comunicaciones y Eventos Internos
<b>TRABAJADORES</b>	Confederación Nacional de Sindicatos y Federaciones de Trabajadores del Comercio y Servicios (CONFECOVE)	Carlos Maldonado	Director
		Guliano Silva	Secretario
<b>ESTADO</b>	Ministerio de Economía	Manuel López	Profesional



## **Productos levantados en el proyecto:**

### Perfiles Levantados: 2

- Ejecutivo de Call Center
- Ejecutivo de Cobranza Telefónica

### Planes formativos: 2

- Atención telefónica al cliente de casa comercial.
- Operaciones de cobranza telefónica en retail

### Rutas formativo laborales: 2

## **Levantamiento de información:**

- Observaciones en terreno: 10
- Regiones visitadas: Metropolitana y Valparaíso
- Entrevistas técnicas: 10
- Paneles de expertos: 2
- Reunión de validación: 3
- Personas participantes en total: 30
- Cantidad de empresas y/o agrupaciones de trabajadores visitadas: 4





# RESULTADOS



# Mapas de Procesos

## ¿Qué es?

Es una representación gráfica de los principales procesos, subprocesos y funciones asociadas a la cadena de valor de un sector, subsector o área productiva.

## ¿Para qué sirve?

La identificación de los procesos, subprocesos y/o etapas que forman parte de la cadena de valor de una industria, permite comprender el propósito y el funcionamiento de un sector o subsector productivo, delimitando las actividades que le son propias y aquellas que tienen un carácter complementario.

## ¿Cómo se elabora?

A través del análisis de información secundaria, observaciones en terreno y mesas técnicas con actores clave del sector o de la industria:

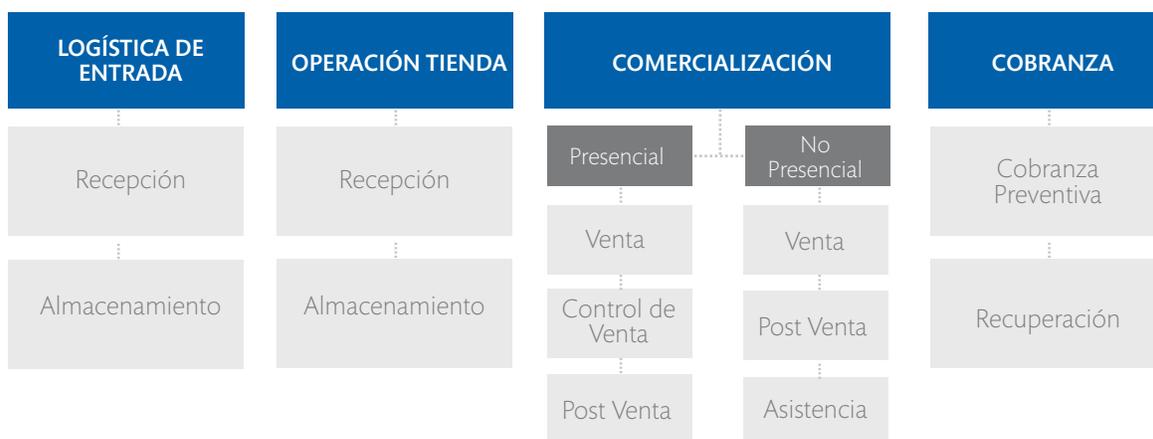
1. Se identifica el propósito principal de la industria, que orienta la definición de los procesos claves, de los productos o servicios que desarrolla o provee el sector.
2. Se establece una secuencia para los procesos y subprocesos que deben desarrollarse para lograr el propósito del sector.
3. Una vez descritos todos los procesos y subprocesos, se tipifican aquellos que pertenecen a la cadena de valor de la industria y aquellos que cumplen un rol estratégico y/o de soporte.
4. Para cada subproceso se identifican todas aquellas funciones que deben cumplirse para que éste se desarrolle.
5. Finalmente se valida el mapa estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

## Mapa general de procesos

### Subsector Grandes Tiendas

#### Propósito principal

Abastecer y hacer accesible a los consumidores una importante variedad de productos y servicios de vestuario y del hogar, considerando las necesidades y preferencias del cliente, la normativa legal vigente y asegurando una operación responsable y sostenible (financiera, social y ambientalmente).



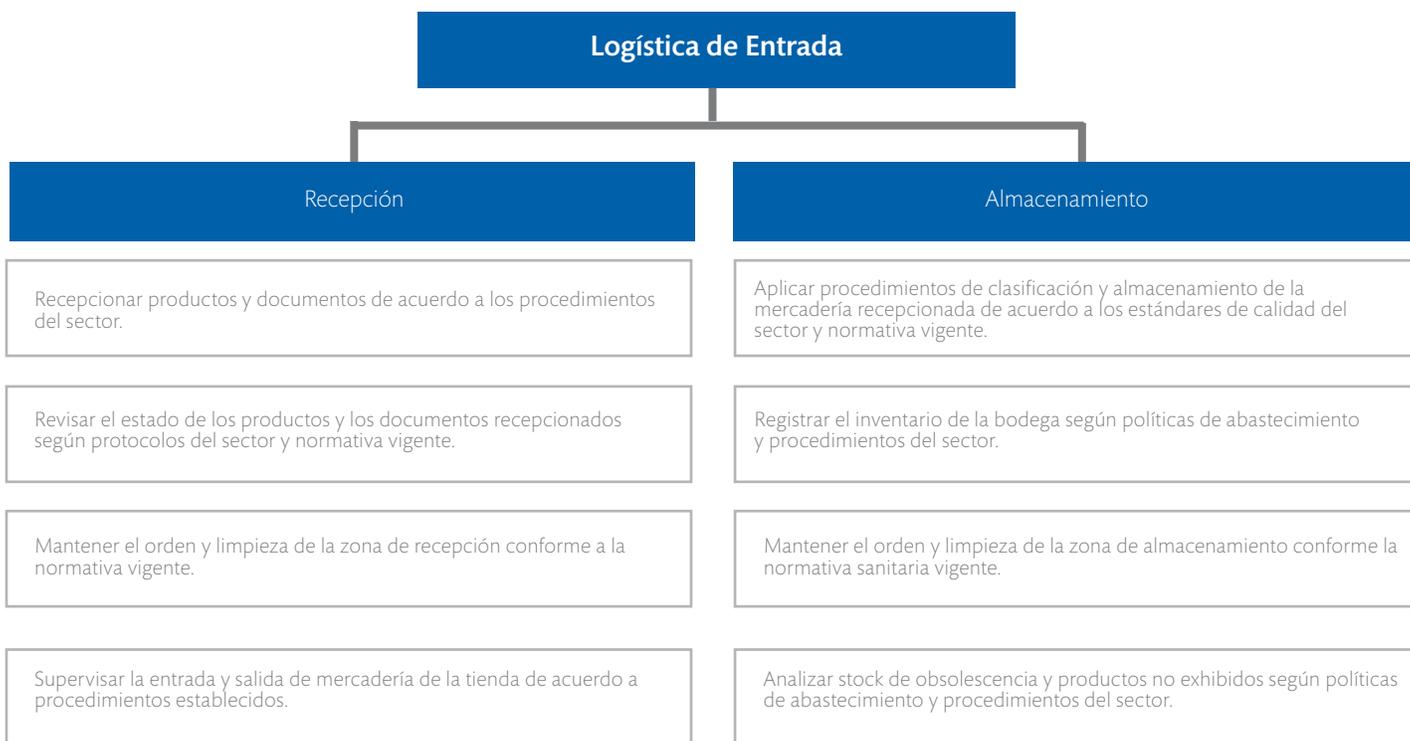
#### Procesos estratégicos



#### Procesos de soporte



## Proceso Logística de entrada y sus funciones

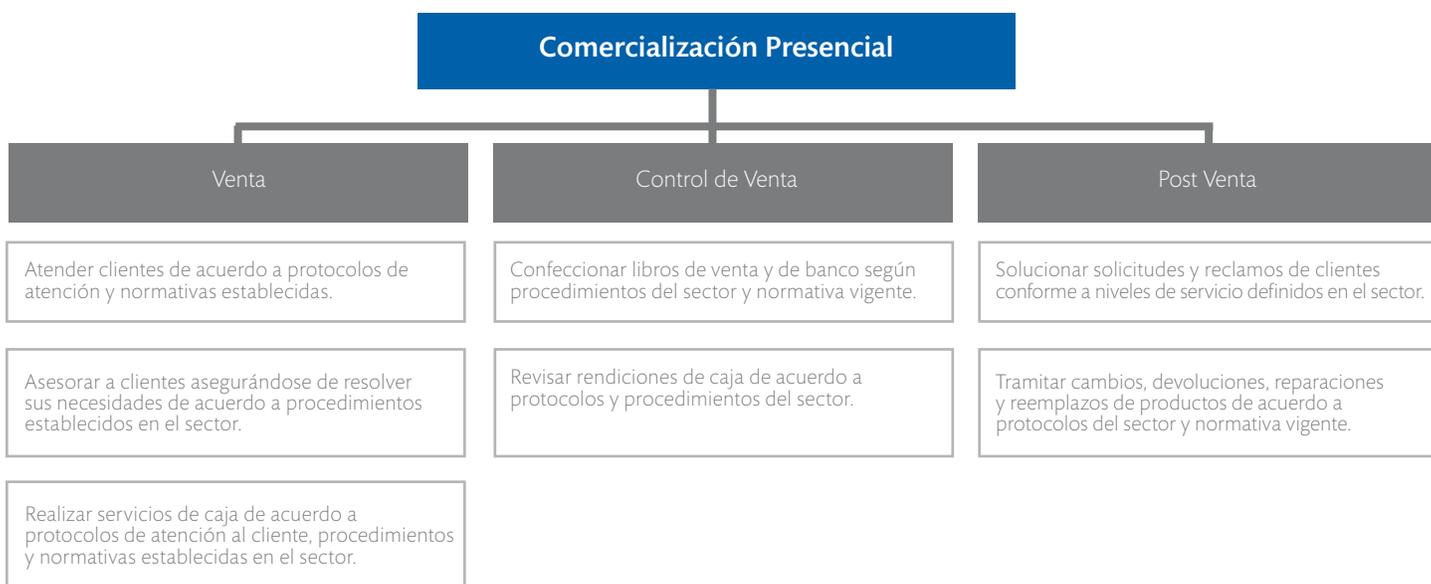




## Proceso Operación de Tienda y sus funciones

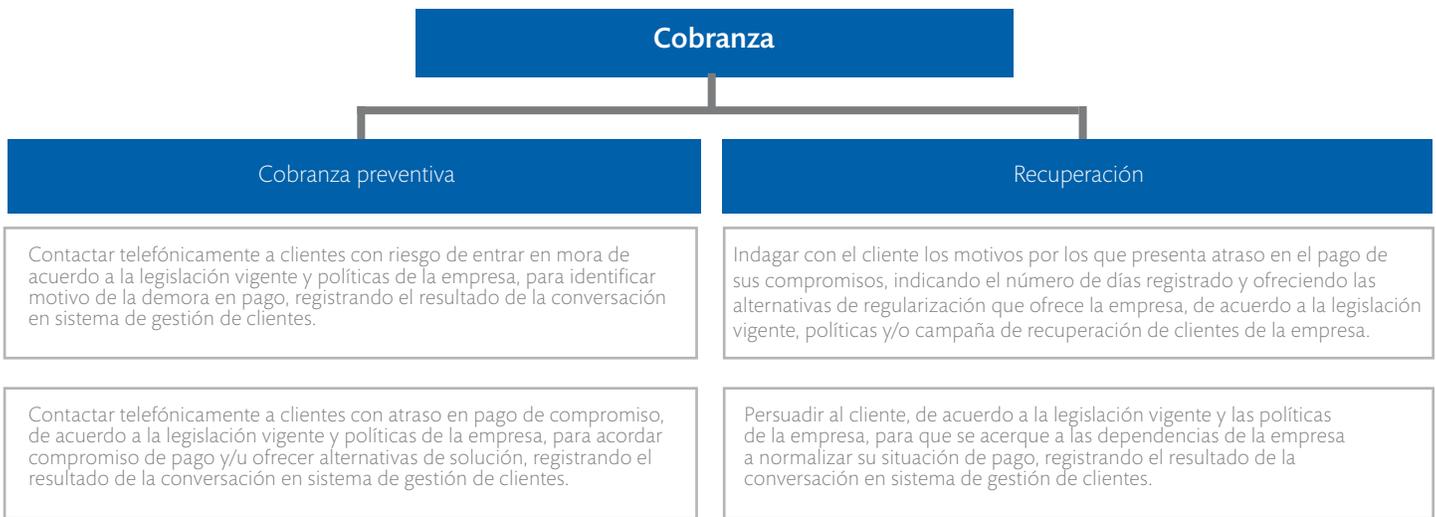


**Proceso Comercialización y sus funciones**





## Proceso Cobranza y sus funciones



## Procesos Estratégicos y sus funciones

### Administración de Tienda

- Supervisar la operación y funcionamiento del establecimiento y sus departamentos de acuerdo a los niveles de servicio esperados para la satisfacción de los clientes.
- Preparar el establecimiento para su apertura, conforme a los procedimientos y estándares de calidad del sector.
- Planificar las actividades para cumplir con los objetivos del sector.
- Supervisar el desempeño de los distintos departamentos del establecimiento, conforme a las metas establecidas y niveles de satisfacción de clientes esperados.
- Administrar el departamento, de acuerdo a planificación, stock de productos, recursos y procedimientos establecidos.
- Dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas.
- Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas.
- Mantener el orden y limpieza, respetando los estándares de calidad del sector.

### Recursos Humanos

- Realizar el reclutamiento y selección del personal de acuerdo a procedimientos y estándares del sector.
- Desarrollar la inducción para el personal que se integra al establecimiento conforme a los protocolos establecidos en el sector.
- Controlar los turnos, horarios y asistencia del personal de acuerdo a normativa legal vigente.
- Mantener informado y capacitado al personal en legislación, políticas, protocolos, campañas, productos y servicios.

### Recuperación de Clientes

- Plantear estrategias y proponer soluciones estableciendo los métodos más adecuados para agilizar la recuperación de acuerdo a políticas de cobranza establecidas por la empresa.
- Elaborar programas anuales de trabajo y supervisar el cumplimiento de las metas propuestas.
- Diseñar y planificar la implementación de controles administrativos que con su desarrollo permitan la disminución de cartera vencida.
- Organizar, planificar y supervisar las actividades que realiza el personal del departamento de cobranzas.



## Proceso de Soporte y sus funciones

### Control Interno

- Generar procedimientos para realizar auditorías de productividad periódicas de acuerdo a las políticas de la empresa.
- Realizar evaluaciones de satisfacción de clientes.
- Realizar escuchas telefónicas con el fin de retroalimentar a los operadores telefónicos respecto de la ejecución de las tareas asignadas.

### Tesorería

- Fiscalizar la cuadratura en bóveda y el depósito de la recaudación diaria, según procedimientos del sector.
- Ejecutar el proceso de recaudación de las cajas, de acuerdo a procedimientos del sector.

### Servicios Generales

- Supervisar el desempeño del personal de aseo y seguridad de acuerdo a estándares y procedimientos del sector.
- Gestionar los sistemas de energía eléctrica, aire acondicionado, sala de descanso y mobiliario que se requiere para el trabajo de los operadores.

### Tecnología y Calidad

- Mantener operativas las plataformas de telefonía, IVR u otro similar.
- Mantener operativos los sistemas de registro de llamados y sistemas particulares de gestión de telefónica que posea cada empresa.
- Mantener operativos los equipos computacionales y de telefonía que aseguren la operación telefónica.
- Gestionar el respaldo periódico de la información, grabaciones telefónicas y bases de datos de clientes, de acuerdo a las políticas de cada empresa.





# Perfiles ocupacionales levantados

## ¿Qué es?

Un perfil es una agrupación de Unidades de Competencias Laborales (UCL) que describen los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para una determinada ocupación u oficio, y corresponde a la unidad en base a la cual se evalúa y certifica a un candidato.

Permite además describir el ámbito dentro del cual se desenvuelve un oficio u ocupación, el contexto de competencia, referido a las condiciones y situaciones bajo las cuales se desempeña la labor.

## ¿Para qué sirve?

Permite establecer estándares de desempeño asociados a una función específica, los que orientan tanto a los trabajadores acerca de lo que se espera de ellos, como también a los empleadores para la contratación de personal. Permite, también, orientar una oferta formativa pertinente con las necesidades de los diferentes sectores y subsectores productivos.

## ¿Cómo se elabora?

1. Se elabora preliminarmente un mapa funcional con las principales labores que realiza el perfil, en base a información secundaria referida al desempeño de la ocupación.
2. Se contrasta el mapa funcional elaborado a través de mesas técnicas con actores clave, lo que permite identificar aquellas especificaciones técnicas para complementar las funciones del perfil.
3. Se realizan observaciones en terreno para verificar que las actividades descritas en el perfil elaborado, representen la realidad del mismo, permitiendo identificar aquellos materiales, equipos y herramientas necesarios para el desempeño de la labor.
4. Se realiza un panel de expertos, para establecer estándares que permiten caracterizar el parámetro adecuado de desempeño requerido por la industria.
5. Se valida estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

## Perfiles ocupacionales levantados

PERFIL OCUPACIONAL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVES (AC)
Ejecutivo de Call Center	Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes en el servicio de venta y/o postventa en línea.	Ejecutar el proceso de acceso a las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de Servicio al Cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de venta y/o postventa en línea.
		Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector.
	Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del Call Center.	Atender los requerimientos recibidos de los clientes de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del Call Center.
		Solucionar solicitudes, consultas o reclamos del cliente, de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes.
	Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el Call Center.	Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, realizando llamadas telefónicas para ofrecer productos o servicios a clientes, cumpliendo los procedimientos vigentes en el Call Center.
		Realizar llamadas telefónicas a potenciales clientes para ofrecer productos o servicios, cumpliendo con los criterios de la campaña comercial y los procedimientos vigentes en el Call Center.
	Procesar información de la atención realizada en el sistema de Call Center, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de venta y/o postventa en línea.	Registrar en los sistemas tecnológicos y de comunicación del Call Center, la información de los clientes y gestiones realizadas, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes.
		Derivar el requerimiento a jefaturas o áreas que corresponda, de acuerdo al nivel de servicio (ANS o SLA Service Level Agreement), procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de venta y/o postventa en línea.

## Perfiles ocupacionales levantados

PERFIL OCUPACIONAL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVES (AC)
2. Ejecutivo de Cobranza Telefónica	Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de Cobranza Telefónica, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para disponibilizarse en el servicio de cobranza en línea.	Ejecutar el proceso de acceso a las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de Cobranza Telefónica para disponibilizarse en el servicio, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para la cobranza en línea.
		Ejecutar el proceso de cierre del turno de trabajo en las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de Cobranza Telefónica, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para la cobranza en línea.
	Ejecutar campañas de regularización de deudas de tarjeta habientes de acuerdo con los procedimientos, protocolos y normativa legal vigente relativa a la cobranza telefónica.	Preparar la implementación de la campaña de cobranza telefónica de acuerdo con los procedimientos vigentes
		Ejecutar campañas de regularización de deudas, recuperación y/o normalización de cartera a tarjeta habientes morosos, de acuerdo a los procedimientos y normativa legal vigente relativa a cobranza telefónica
	Ejecutar soluciones a tarjeta habientes que presentan consultas, reclamos o sugerencias ante situaciones de morosidad, de acuerdo a los procedimientos, protocolos y normativa legal vigente.	Atender los requerimientos recibidos de los clientes de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del Call Center de Cobranza Telefónica.
		Solucionar consultas, solicitudes, reclamos o sugerencias de tarjeta habientes que han sido derivados desde Call Center de Servicio al Cliente, de acuerdo a los procedimientos y normativa legal vigente.
	Procesar información de la atención realizada en el sistema de Call Center de Cobranza, registrando los compromisos adquiridos por los clientes tarjeta habientes morosos y/o las gestiones realizadas, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de cobranza en línea	Registrar en los sistemas tecnológicos y de comunicación del Call Center de Cobranza, los acuerdos de pago y/o las gestiones realizadas, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes.
		Derivar el requerimiento a jefatura o área que corresponda, de acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA Service Level Agreement), procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de venta y/o postventa en línea.





# Poblamiento del Marco Cualificaciones

## ¿Qué es?

Proceso mediante el cual se identifican y posicionan en alguno de los 5 niveles de cualificación del Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral, los perfiles ocupacionales que son identificados en los mapas de proceso de cada sector o subsector productivo.

## ¿Para qué sirve?

Contribuye a la caracterización de una ocupación, permitiendo establecer su nivel de complejidad respecto a otras ocupaciones del sector, y vincularla de manera referencial con la oferta formativa.

## ¿Cómo se elabora?

Las funciones identificadas en el mapa de proceso se agrupan y se asocian a perfiles ocupacionales, asignando el nivel de cualificación de acuerdo a los descriptores o criterios (conocimientos, habilidades y contexto de aplicación) establecidos por el Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral. Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

## Matriz Resumen:

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Logística de Entrada	Recepción	Recepcionar productos y documentos, de acuerdo a los procedimientos del sector.	Jefe de bodega/ Recepcionista	3/2
		Revisar el estado de los productos y los documentos recepcionados, según protocolos del sector y normativa vigente.	Recepcionista	2
		Mantener el orden y limpieza de la zona de recepción, conforme la normativa vigente	Recepcionista	2
		Supervisar la entrada y salida de mercadería de la tienda, de acuerdo a procedimientos establecidos.	Jefe de bodega	3
	Almacenamiento	Aplicar procedimientos de clasificación y almacenamiento de la mercadería recepcionada, de acuerdo a los estándares de calidad del sector y normativa vigente.	Auxiliar de bodega	1
		Registrar el inventario de la bodega, según políticas de abastecimiento y procedimientos del sector.	Auxiliar de bodega	1
		Mantener el orden y limpieza de la zona de almacenamiento, conforme la normativa sanitaria vigente.	Auxiliar de bodega	1
		Analizar stock de obsolescencia y productos no exhibidos, según políticas de abastecimiento y procedimientos del sector.	Jefe de bodega	3



PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Operación de tienda	Reposición	Controlar stock de los productos del departamento a cargo, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el sector.	Promotor	2
		Reponer mercadería en los diferentes departamentos de acuerdo a estándares de servicio del sector.	Reponedor-ordenador	1
		Mantener el orden y limpieza de la sala de venta, conforme normativa sanitaria vigente.	Reponedor-ordenador/Vendedor	1/2
		Acondicionar la zona de venta para la exposición de la mercadería, respetando procedimientos del sector.	Reponedor-ordenador/ Vendedor/ Asistente de visual merchandising	1/2/2
	Almacenamiento	Dirigir el montaje de campañas y eventos en tiendas, de acuerdo a la planificación señalada.	Jefe de visual merchandising	4
		Controla el layout de la sala de ventas, conforme los lineamientos establecidos.	Jefe de visual merchandising	4
		Implementar la exhibición de los distintos productos en las vitrinas y al interior de la tienda, de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos.	Asistente de visual merchandising	2
		Apoyar el desarrollo de eventos que se lleven a cabo en la tienda, de acuerdo a lineamientos establecidos.	Asistente de visual merchandising	2

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Comercialización Presencial	Venta	Atender clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativas establecidas.	Cajero de Retail	2
		Asesorar a clientes, asegurándose de resolver sus necesidades, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.	Promotor de Venta	2
		Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.	Cajero de Retail	2
	Control de Venta	Confeccionar libros de venta y de banco, según procedimientos del sector y normativa vigente.	Supervisor de Ventas Retail	3
		Revisar rendiciones de caja, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector.	Supervisor de Ventas Retail	3
	Post Venta	Solucionar solicitudes y reclamos de clientes, conforme niveles de servicio definidos en el sector.	Asistente Servicio Atención a Clientes	2
		Tramitar cambios, devoluciones, reparaciones y reemplazos de productos, de acuerdo a protocolos del sector y normativa vigente.	Asistente Servicio Atención a Clientes	2



PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Comercialización no presencial	Venta	Atender consultas y requerimientos de equipo a cargo y/o supervisar el equipo a cargo.	Team Leader/ Supervisor de área	3/4
		Asistir a clientes en el proceso de compra a través de Plataforma Web (productos de tienda, seguros, viajes u otros), de acuerdo a protocolos de atención y normativas establecidas para cada uno de los productos o servicios.	Operador telefónico servicio al cliente	1
		Asesorar a clientes, asegurándose de resolver sus necesidades, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.	Operador telefónico servicio al cliente	1
	Post venta	Atender consultas y requerimientos de equipo a cargo y/o supervisar el equipo a cargo.	Team Leader/ Supervisor de área	3/4
		Solucionar solicitudes y reclamos de clientes, conforme niveles de servicio definidos en el sector, registrando atención en Plataforma.	Operador telefónico Servicios post venta	1
		Gestionar y/o tramitar cambios, garantías de producto y extendida, devoluciones, reparaciones y reemplazos de productos, de acuerdo a protocolos del sector y normativa vigente.	Operador telefónico Servicios post venta	1
	Asistencia	Atender consultas y requerimientos de equipo a cargo y/o supervisar el equipo a cargo.	Team Leader/ Supervisor de área	3/4
		Gestionar atenciones asociadas a servicios contratados por los clientes de acuerdo a contratos, protocolos de atención y estándares del sector.	Asistente telefónico servicios	1
		Registrar en plataforma de atención la gestión realizada con el cliente, escalando requerimientos o solicitudes de acuerdo a protocolos de atención.	Asistente telefónico servicios	1

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Cobranza	Cobranza preventiva	Atender consultas y requerimientos de equipo a cargo y/o supervisar el equipo a cargo.	Team Leader/ Supervisor de área	3/4
		Contactar telefónicamente a clientes con riesgo de entrar en mora de acuerdo a la legislación vigente y políticas de la empresa, para identificar motivo de la demora en pago, registrando el resultado de la conversación en sistema de gestión de clientes.	Operador cobranza telefónica	2
		Contactar telefónicamente a clientes con atraso en pago de compromiso, de acuerdo a la legislación vigente y políticas de la empresa, para acordar compromiso de pago y/u ofrecer alternativas de solución, registrando el resultado de la conversación en sistema de gestión de clientes.	Operador cobranza telefónica	2
	Recuperación	Atender consultas y requerimientos de equipo a cargo y/o supervisar el equipo a cargo.	Team Leader/ Supervisor de área	3/4
		Indagar con el cliente los motivos por los que presenta atraso en el pago de sus compromisos, indicando el número de días registrado y ofreciendo las alternativas de regularización que ofrece la empresa, de acuerdo a la legislación vigente, políticas y/o campaña de recuperación de clientes de la empresa.	Operador cobranza telefónica	2
		Persuadir al cliente, de acuerdo a la legislación vigente y las políticas de la empresa, para que se acerque a las dependencias de la empresa a normalizar su situación de pago, registrando el resultado de la conversación en sistema de gestión de clientes.	Operador cobranza telefónica	2



PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Procesos estratégicos	Administración de tienda	Supervisar la operación y funcionamiento del establecimiento y sus departamentos de acuerdo a los niveles de servicio esperados para la satisfacción de los clientes	Jefe de tienda	5
		Preparar el establecimiento para su apertura, conforme los procedimientos y estándares de calidad del sector	Jefe de tienda/ Sub jefe de tienda	5
		Planificar las actividades para cumplir con los objetivos del sector.	Jefe de tienda	5
		Supervisar el desempeño de los distintos departamentos del establecimiento, conforme a las metas establecidas y niveles de satisfacción de clientes esperados	Sub jefe de tienda	5
		Administrar el departamento, de acuerdo a planificación, stock de productos, recursos y procedimientos establecidos	Supervisor de ventas retail	3
		Dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas	Supervisor de ventas retail	3
		Resolver requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de atención, procedimientos y normativas establecidas	Supervisor de ventas retail	3
		Mantener el orden y limpieza, respetando los estándares de calidad del sector	Asistente servicio atención a clientes	2
	Recursos humanos	Realizar el reclutamiento y selección del personal, de acuerdo a procedimientos y estándares del sector	Servicio a personas	4
		Desarrollar la inducción para el personal que se integra al establecimiento, conforme los protocolos establecidos en el sector	Servicio a personas	4
		Controlar los turnos horarios y asistencia del personal, de acuerdo a normativa legal vigente	Servicio a personas	4
		Mantener informado y capacitado al personal en legislación, políticas, protocolos, campañas, productos y servicios.	Servicio a personas	4
	Recuperación de clientes	Plantear estrategias y proponer soluciones estableciendo los métodos más adecuados para agilizar la recuperación de acuerdo a políticas de cobranza establecidas por la empresa.	Gerente/ Subgerente cobranzas	5
		Elaborar programas anuales de trabajos supervisar el cumplimiento de las metas propuestas.	Subgerente cobranzas	5
		Diseñar y planificar la implementación de controles administrativos que con su desarrollo permitan la disminución de cartera vencida	Subgerente cobranzas	5
		Organizar, planificar y supervisar las actividades que realiza el personal del departamento de cobranzas	Jefe de cobranzas	4

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Procesos de soporte	Control interno	Generar procedimientos para realizar auditorías de productividad periódicas, de acuerdo a las políticas de la empresa.	Jefe de control interno	5
		Realizar evaluaciones de satisfacción de clientes.	Jefe de control interno	5
		Realizar escuchas telefónicas, con el fin de retroalimentar a los operadores telefónicos, respecto de la ejecución de las tareas asignadas	Supervisor de control interno	4
	Tesorería	Fiscalizar la cuadratura en bóveda y el depósito de la recaudación diaria, según procedimientos del sector	Tesorero	3
		Ejecutar el proceso de recaudación de las cajas, de acuerdo a procedimientos del sector	Tesorero	3
	Servicios generales	Supervisar el desempeño del personal de aseo y seguridad de acuerdo estándares y procedimientos del sector.	Subjefe de tienda	5
		Gestionar los sistemas de energía eléctrica, aire acondicionado, sala de descanso y mobiliario que se requiere para el trabajo de los operadores.	Jefe de Call Center	5
	Tecnología y calidad	Mantener operativas las plataformas de telefonía, IVR u otro similar	Operador de sistemas	3
		Mantener operativos los sistemas de registro de llamadas y sistemas particulares de gestión de telefónica que posea cada empresa	Operador de sistemas	3
		Mantener operativos los equipos computacionales y de telefonía que aseguren la operación telefónica	Operador de sistemas	3
		Gestionar el respaldo periódico de la información, grabaciones telefónicas y bases de datos de clientes, de acuerdo a las políticas de cada empresa.	Operador de sistemas	3



# Planes formativos

## ¿Qué es?

Un plan formativo es un conjunto de módulos de formación asociados a unidades de competencia laboral de un perfil, ocupación u oficio.

Describen los aprendizajes esperados, contenidos, criterios de evaluación, orientaciones metodológicas y evaluativas para desarrollar cada uno de los módulos propuestos, los que se vinculan directamente con los desempeños esperados de un oficio u ocupación.

## ¿Para qué sirve?

Los Planes Formativos permiten alinear la oferta formativa con las demandas del sector productivo, de modo que las personas puedan adquirir y desarrollar diversas competencias que les faciliten su inserción y permanencia en el mercado laboral.

Estos Planes constituyen un referente importante para disponer de una oferta formativa actualizada, basada en estándares definidos por los diferentes sectores productivos, con el fin de facilitar a las personas el desarrollo de rutas formativo-laborales en concordancia con las necesidades del mundo del trabajo.

## ¿Cómo se elabora?

Se construyen mediante un proceso de traducción formativa de las diferentes Unidades de Competencias y Perfiles ocupacionales asociados, definiendo lo que las personas deben aprender y cómo, para lograr la adquisición y desarrollo de las competencias requeridas para desempeñar satisfactoriamente una función u ocupación.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

## Plan formativo

### ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE DE CASA COMERCIAL.

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
EJECUTIVO CALL CENTER	ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE DE CASA COMERCIAL.
<b>COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO</b>	

**Realizar la atención telefónica a los clientes de una casa comercial, dando respuesta a sus requerimientos, dudas o reclamos, de acuerdo con los procedimientos y protocolos de vigentes en el Call Center.**

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
No está relacionado	Introductorio sectorial	Describir las características de un Call Center y de los puestos de trabajo que en él se pueden encontrar.
Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes en el servicio de venta y/o postventa en línea.	Acceso y cierre de las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center	Aplicar procedimientos para realizar el acceso y cierre de las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de servicio al cliente, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para disponibilizarse en el servicio de venta y/o postventa en línea.
Resolver requerimientos del cliente de acuerdo a los estándares, procedimientos y protocolos vigentes del Call Center.	Técnicas de atención telefónica para resolver los requerimientos del cliente	Aplicar técnicas de atención telefónica para resolver los requerimientos del cliente, de acuerdo a los procedimientos, protocolos y normativa legal vigente.
Ejecutar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el Call Center	Implementación de campañas comerciales y/o de fidelización de marca.	Emplear métodos para implementar campañas comerciales y/o de fidelización de marca, a clientes y/o potenciales clientes, cumpliendo los procedimientos y protocolos vigentes en el Call Center.
Procesar información de la atención realizada en el sistema de Call Center, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de venta y/o postventa en línea.	Procedimientos para el cierre del caso atendido en el sistema del call center	Emplear métodos para cerrar el caso atendido en el sistema del Call Center registrando la información de los clientes, acuerdos y/o gestiones realizadas, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de venta y/o postventa en línea.

## Plan formativo

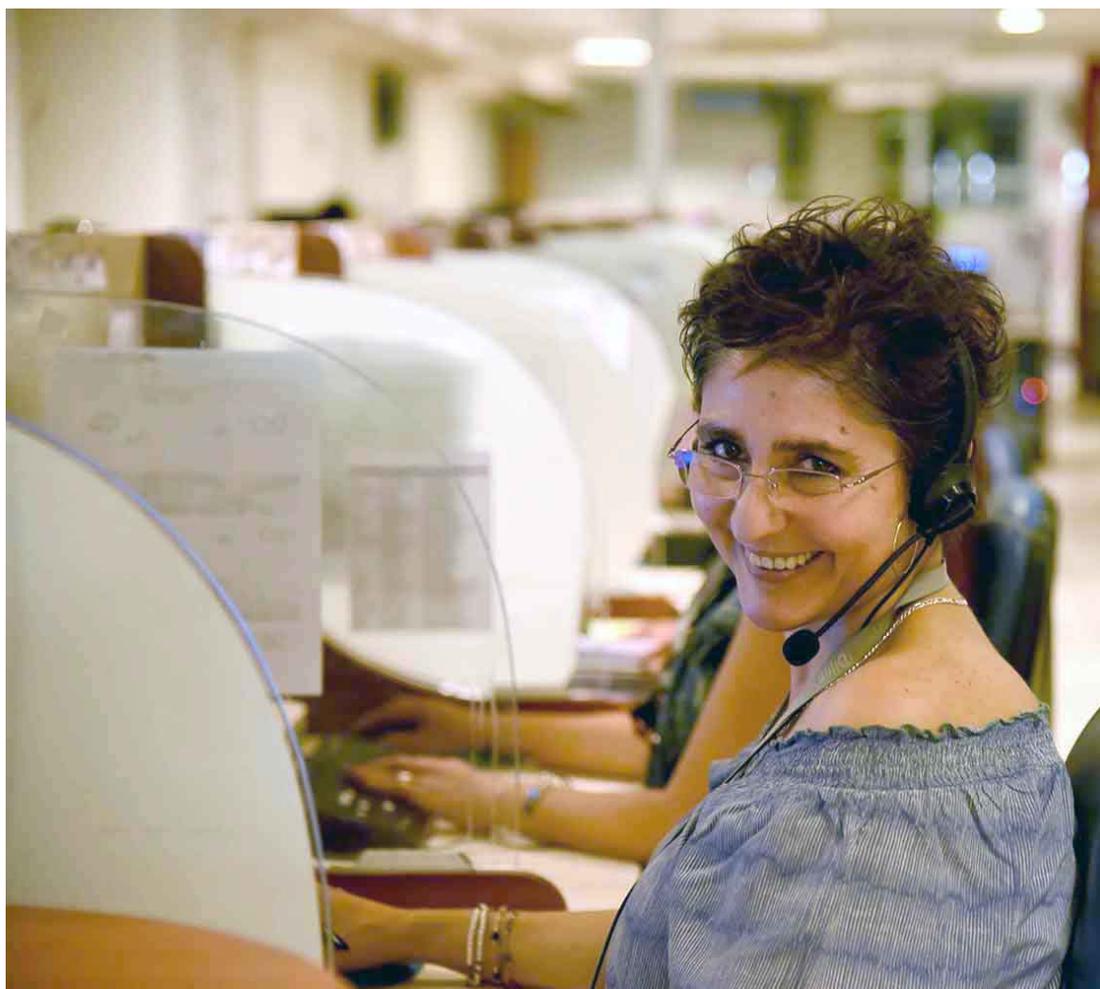
### OPERACIONES DE COBRANZA TELEFÓNICA EN RETAIL

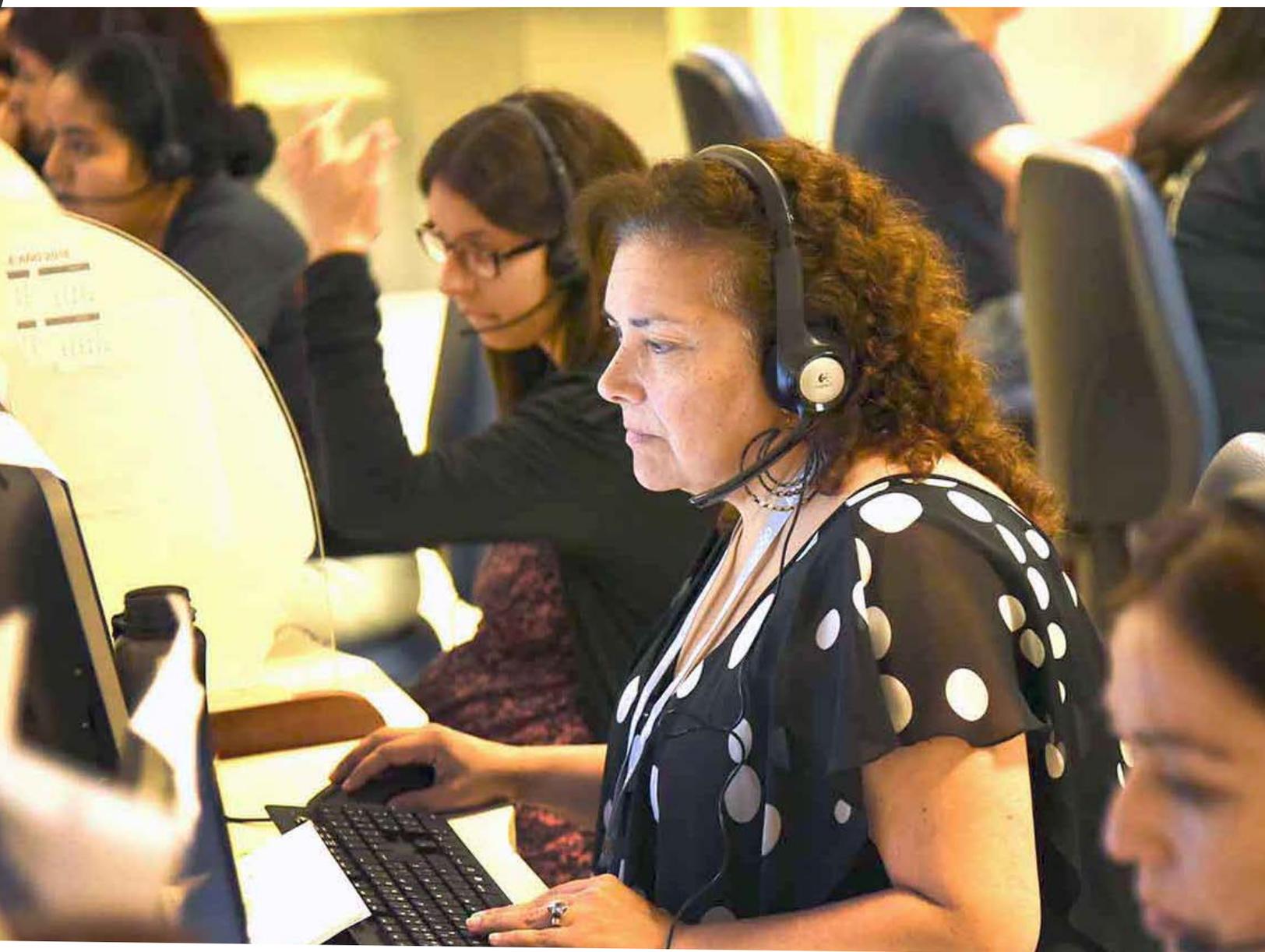
NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
EJECUTIVO DE COBRANZA TELEFÓNICA	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y COMUNICACIONALES PARA EL EJECUTIVO DE COBRANZA TELEFÓNICA

#### COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

**Aplicar técnicas de cobranza telefónica para lograr un acuerdo de pago con el cliente moroso, de acuerdo con los procedimientos, protocolos y normativa legal vigente.**

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
Operar las plataformas tecnológicas y de comunicación del Call Center de Cobranza Telefónica, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para disponibilizarse en el servicio de cobranza en línea.	Técnicas para el ingreso a plataformas tecnológicas de cobranza.	Aplicar técnicas para el ingreso a plataformas tecnológicas de Call Center de Cobranzas, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes de servicio de venta y/o postventa en línea.
Ejecutar campañas de regularización de deudas de tarjeta habientes, de acuerdo con los procedimientos, protocolos y normativa legal vigente relativa a la cobranza telefónica.	Técnicas para realizar campañas de regularización de deudas con tarjetas habientes.	Emplear métodos para la implementación de campañas de regularización de deudas con tarjetas.
Ejecutar soluciones a tarjeta habientes que presentan consultas, reclamos o sugerencias ante situaciones de morosidad, de acuerdo a los procedimientos, protocolos y normativa legal vigente.	Técnicas para ejecutar soluciones a tarjetas habientes que presentan problemas.	Emplear métodos para la implementación de soluciones a tarjetas habientes con problemas.
Procesar información de la atención realizada en el sistema de Call Center de Cobranza, registrando los compromisos adquiridos por los clientes tarjeta habientes morosos y/o las gestiones realizadas, de acuerdo a los procedimientos y protocolos vigentes para el servicio de cobranza en línea.	Procedimientos de cierre en el sistema de Call Center de Cobranzas.	Aplicar procedimientos para el cierre de casos atendidos por el sistema Call Center de Cobranzas





## Rutas formativo - laborales

### ¿Qué es?

Es una herramienta que identifica de forma gráfica las posibilidades de desarrollo laboral y/o formativo en un contexto productivo, ya sea mediante el reconocimiento de la experiencia laboral o procesos de capacitación y/o formación, respectivamente. Las Rutas Formativo Laborales se circunscriben a procesos o subprocesos de un sector o subsector, por lo tanto, son pertinentes en un contexto productivo determinado y representan una propuesta consensuada por el sector.

### ¿Para qué sirve?

Al trabajador le permite identificar el camino que podría desarrollar en un determinado sector o subsector, avanzando a través de perfiles asociados a distintos niveles de cualificación, y señalando si para lograrlo es posible hacerlo a través del cúmulo de experiencia, la capacitación o ambas, en una lógica de aprendizaje continuo.

A los empleadores les facilita la gestión y desarrollo del Capital Humano de sus empresas, permitiéndoles mostrar oportunidades de desarrollo de carrera a sus trabajadores, junto con identificar instrumentos de formación y capacitación, tanto para integrarse a un sector o subsector productivo, como para el cierre de brechas de competencias.

A la Administración Pública del Estado le permite identificar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras en el sector, de manera que puedan articular las herramientas y recursos disponibles con el contexto productivo en el que se desarrolla una industria.

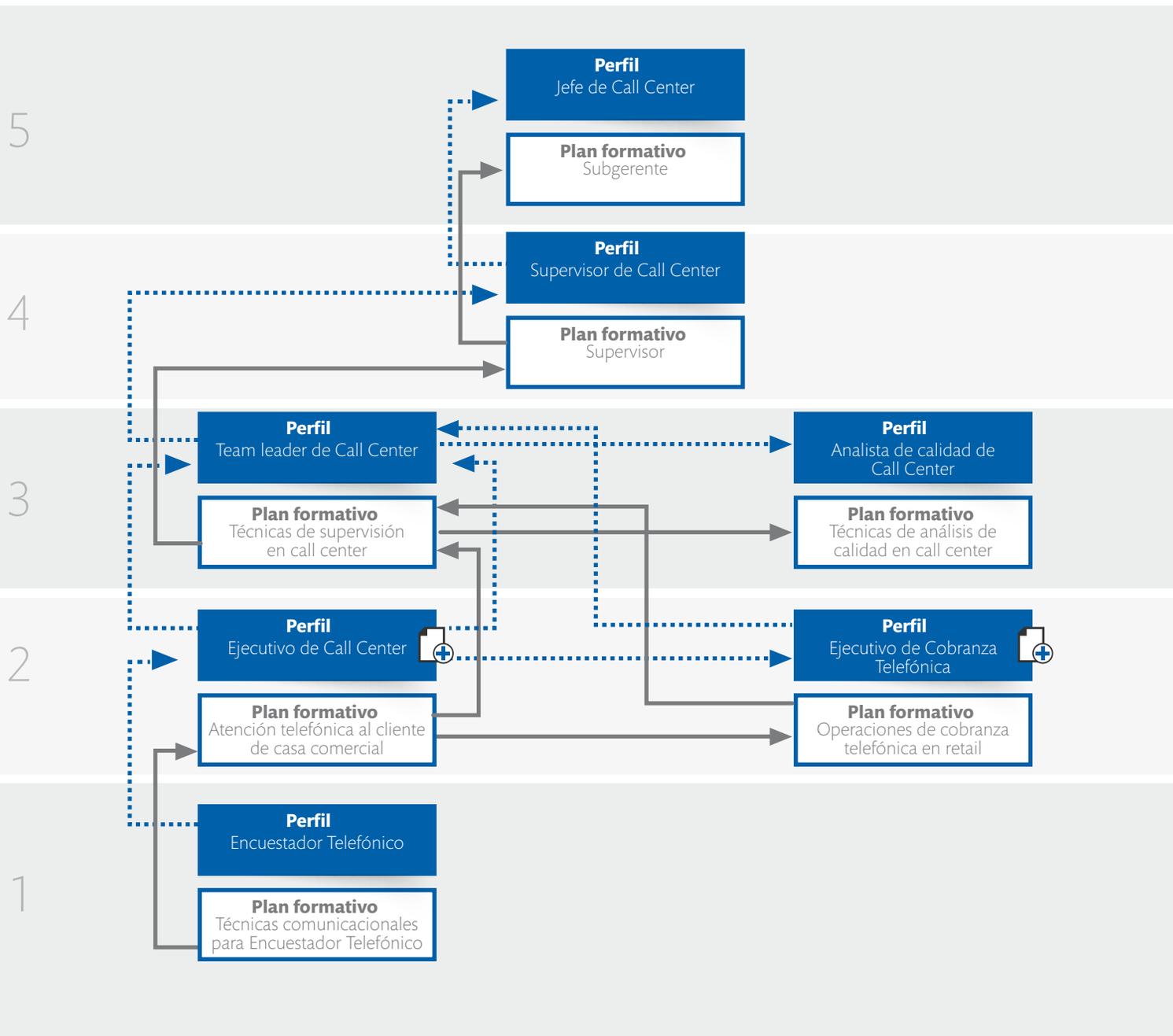
### ¿Cómo se elabora?

Una vez realizado el poblamiento del Marco de Cualificaciones para la Certificación y Formación Laboral. Se posicionan aquellos perfiles en una gráfica por proceso o subproceso distribuidos de acuerdo a su nivel de cualificación. Luego, en base a mesas técnicas con expertos del sector, se identifican aquellos perfiles que se encuentran vinculados a través de la experiencia o la formación y capacitación. Y esta vinculación es la que determina aquellas carreras laborales que puede desempeñar una persona en un sector o subsector productivo.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

# RUTAS FORMATIVO LABORALES

## Subsector: Grandes Tiendas







## CONCLUSIÓN

Este proyecto tuvo el importante objetivo y misión de levantar perfiles ocupacionales y planes formativos de alta relevancia para el subsector de Grandes Tiendas (**Ejecutivo de Call Center y Ejecutivo de Cobranza Telefónica**), además del Levantamiento del Mapa de Procesos del Subsector, del Poblamiento del Marco de Cualificaciones y de las Rutas Formativo Laborales.

Las contingencias del mercado y el contexto del Retail en nuestro país apuntan a una industria dinámica con un importante avance en las tecnologías y en la forma de gestionar la sustentabilidad del negocio. Los productos levantados a través de este proyecto buscan ser un aporte a la empleabilidad, movilidad, formación continua y reconocimiento formal de los trabajadores y trabajadoras del sector, respondiendo a las necesidades actuales, recogidas por quienes integran el Organismo Sectorial de Competencias Laborales, los que con un importante compromiso y aportando la pertinencia que se requiere para el éxito de los productos a levantar, permitieron obtener el resultado que hoy vemos plasmado en esta publicación.

El desafío será continuar fortaleciendo esta instancia que permite generar espacios de diálogo entre actores representativos de este sector en beneficio de su productividad y el desarrollo de sus trabajadores y trabajadoras.









Contacto: 2 24114800 - 600 3001999

 Twitter: @chilevalora

 Facebook: @ChileValora

[www.chilevalora.cl](http://www.chilevalora.cl)