



**PROCESO DE MOVILDAD INTERNA**  
**SERVICIO FILTRO PEQUEÑA EMPRESA**  
**AREA SERVICIO AL CLIENTE**



**SUBGERENCIA**  
**DE RECURSOS HUMANOS**



**BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.** informa a todos sus colaboradores con contrato Indefinido que estén desempeñándose en el Área de Servicio al Cliente **SERVICIO FUSIÓN** y que cumplan con los requisitos y exigencias que se detallarán a continuación, podrán calificar para ingresar al Ranking que les permitirá postular a ejecutivo de atención telefónica en **FILTRO PEQUEÑA EMPRESA**

Las condiciones de los servicios son:

- **Filtro Pequeña Empresa:** Asistir y brindar una atención de excelencia y calidad a clientes pequeños empresarios, entregando soluciones inmediatas con información clara y precisa, atendiendo las necesidades diarias de postventa de un pequeño empresario para cada ejecutivo de negocios, asegurando la satisfacción final de estos.
- La jornada de trabajo será de **25 horas semanales**, distribuidas de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Horas.
- Renta líquida aproximada:

Salario base	Gratificación Lota	Colación	Bono Productividad	Asignación de Movilización
217.473	68.171	52.691	145.000	39.100

Cada uno de los requisitos exigidos y evaluados, cuentan con un puntaje y ponderación correspondiente. En esta oportunidad el número máximo de cupos a cubrir con la presente postulación es de **7 cupos**, en donde podrán ser incluidas personas que cumplan con los requisitos estipulados en el presente documento.

**DESCRIPCIÓN:** Para el ingreso a este servicio el proceso contempla **mediciones de comportamiento y desempeño**, con el fin de generar un ranking preliminar el cual permitirá enlistar a los posibles candidatos para incorporarse al servicio filtro pequeña empresa. Posteriormente a los postulantes se les realizará una prueba psicológica el cual medirá el perfil del cargo.

### REQUISITOS PARA ESTAR EN EL RANKING

- 1. Ejecutivos:** Pertenecer al Área Servicio al Cliente, con contrato indefinido
- 2. Responsabilidad:** Todo ejecutivo, con contrato indefinido que tiene 3 o más faltas injustificadas y/o certificados médicos quedará automáticamente excluida del ranking.

**Nota:** Se entiende por falta injustificada aquella persona que no se haya presentado a trabajar el día y a la hora planificada y no evidenció ningún documento legal para justificar su ausencia. No aplica o no se considera documento o evidencia legal de justificación el aviso telefónico, WhatsApp o ningún otro medio de comunicación que no considere validación documentada.

## ETAPAS DEL PROCESO

1. **Extracción base de colaboradores:** El área de personas es la encargada de crear la planilla con la lista de los nombres de los ejecutivos telefónicos de contrato indefinido que puedan ingresar al ranking.
2. **Depurar base de datos:** En esta etapa se realizan las mediciones de cada ejecutivo telefónico tomando en cuenta las siguientes métricas:

<b>A) Comportamiento</b>	MÉTRICA	DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
	AUSENTISMO	Esta métrica se considerará 6 meses anteriores desde febrero 2020	<b>30%</b>
	AMONESTACIONES		<b>-5%</b>

<b>B) Desempeño</b>	MÉTRICA	DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
	TMO	Esta métrica se considerará 6 meses anteriores desde febrero 2020	<b>30%</b>
	NOC		<b>30%</b>
	UTILIZACIÓN		<b>30%</b>
PEC UF	<b>10%</b>		

<b>C) Perfil del Cargo</b>	Potencial de ventas	Prueba que medirá el Potencial de Ventas	<b>100%</b>
--------------------------------	---------------------	--	-------------

**(Comportamiento \* 30%+ Desempeño \*70%)X80%+Perfil del cargo\*20%)**

**PUNTAJE FINAL:** Para el puntaje final se suman el resultado de todas las variables

3. **Proceso de postulación:** Las bases de publicación se darán a conocer el día 10 de marzo del 2020 para la postulación al cargo de Ejecutivo Atención a Clientes Servicio **Filtro Pequeña Empresa** junto con el respectivo ranking preliminar; donde el ejecutivo podrá postular hasta más tardar el día 11 de marzo hasta las 17:00 horas, enviando un correo a la casilla [seleccioncl@bancoestado.cl](mailto:seleccioncl@bancoestado.cl) Indicando en el asunto **"Postulación Filtro Pequeña Empresa"** e indicando su número de contacto

4. **Proceso de evaluación:** 12 de marzo, el área de reclutamiento y selección realizara la prueba psicológica la cual medirá el potencial de ventas de los postulantes.

- 5. Ranking PRELIMINAR:** El área de RRHH envía el resultado preliminar a la jefatura de operaciones quien será el encargado de la revisión del ranking y las distintas métricas evaluadas para dar su visto bueno. Luego, se realiza la publicación **preliminar del ranking** en la intranet el día 13 de Marzo 2020 a las 12:00 horas
- 6. Proceso de Apelación:** El trabajador podrá solicitar la revisión de sus datos enviando sus observaciones, teniendo como fecha 13 de Marzo posterior a la publicación hasta el 16 de marzo 09:00 horas a la siguiente casilla: [rrhhbec24h@bancoestado.cl](mailto:rrhhbec24h@bancoestado.cl), respecto del puntaje obtenido en los factores en evaluación, de manera de asegurar que su información y la evaluación esté completa. La resolución de esta será inapelable.
- 7. Proceso de Revisión:** En este punto el analista de personas revisa cada apelación y modifica lo que corresponda de acuerdo a las evidencias y documentación presentada.
- 8. En caso de empate:** En caso de que exista un empate entre postulantes y que éste signifique superar las vacantes dispuestas, entonces se dirimirá con la nota de la variable de mayor peso en el desempeño, en caso de persistir el empate se considerará la siguiente variable de mayor ponderación y así sucesivamente entre estos postulantes, siendo la mejor la que dé el derecho al trabajador a ocupar la vacante en cuestión. En caso de que continuara el empate, se otorgará la vacante a aquella persona que tenga mayor antigüedad.
- 9. Elección de los postulantes:** Las personas que califiquen para el ranking y obtengan los más altos puntajes finales, incluidas las apelaciones, de acuerdo a la pauta entregada, serán los que pasarán a pertenecer al cargo ejecutivo de atención clientes **Filtro Pequeña Empresa** este Ranking Final se publicará en la intranet el **16 de Marzo a las 18:00 horas.**



*BancoEstado*  
CONTACTO 24 HORAS