

I. Descripción del Concurso

Cargo	ANALISTA CALIDAD COMERCIAL SEGUROS		
Area	Gestión de Calidad		
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control		
Vigencia Cargo	Plazo Fijo (Dirigido a ejecutivos Plazo Fijo)		
Vacantes	5	Jornada	Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs / 40 HORAS SEMANALES
Fecha máxima postulación	26 de febrero del 2025		
Tipo Concurso	Mixto / Site Lota		

II. Requisitos del Concurso

Antigüedad en la empresa	6 meses mínimo (Plazo Fijo)
Formación	Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT en carrera a fin al cargo
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de PC y Ofimática Nivel Usuario - Intermedio - Habilidades de Comunicación oral y escrita. - Conocimientos en Servicio Comercial - Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, escucha activa, sondeo) - Habilidades de Negociación (Detectar una oportunidad y cierre de negocio) - Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez)
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta intachable (asistencia, responsabilidad, comportamiento) - No debe presentar cartas de amonestación al menos en los últimos 6 meses

III. Objetivo General del Cargo

El cargo es responsable de	<p>Generar y ejecutar las gestiones de control de calidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A en Venta de Seguros</p> <p>Funciones principales:</p> <p>Gestionar a través del monitoreo de llamadas de ámbito comercial</p> <p>Evaluar el servicio outbound en base a pautas de evaluación del servicios</p> <p>Participar en reuniones de calibración de pauta de evaluación con el cliente y operaciones</p> <p>Gestionar las ventas con reparo para concretar el curse exitoso de estas realizadas por área</p> <p>Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.</p>
-----------------------------------	--

IV. Competencias Requeridas

Competencias Requeridas para el cargo	Nivel de Dominio por Competencia:		
	Básico	Intermedio	
- VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO	x		
- TRABAJO EN EQUIPO	x		
- MEJORA CONTINUA	x		
- ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		x	
- ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		x	
- DOMINIO FUNCIONAL		x	

Invitamos a participar del proceso a quienes cumplan con los requisitos del cargo y estén motivados por asumir un nuevo desafío en nuestra empresa.

Para ello, los postulantes deben enviar su CV al correo de Reclutamiento: reclutamiento@bec24h.bancoestado.cl, indicando en el asunto: "CONCURSO ANALISTA CALIDAD COMERCIAL SEGUROS"

Etapas del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">- Recepción de postulación <li style="width: 50%;">- Evaluación Psicolaboral <li style="width: 50%;">- Revisión de antecedentes <li style="width: 50%;">- Publicación de Resultados
---------------------------	--

IMPORTANTE

* La aprobación de cada etapa de la evaluación será excluyente para continuar en el proceso de selección. En consideración a ello, se informará vía correo electrónico a cada candidato el estatus de su postulación en cada etapa.

** Los postulantes podrán optar a recibir retroalimentación de su desempeño en el proceso, previa coordinación con el psicólogo de Reclutamiento y Selección una vez finalizado el proceso.

*** Se podrá declarar desierto el concurso en caso de que no haya suficientes candidatos aptos para el cargo, es decir, mínimo 4 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.

I. Descripción del Concurso

Cargo	ANALISTA DE CALIDAD - RECLAMOS	
Area	Gestión de Calidad	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Plazo fijo	
Vacantes	2	Jornada Lunes a Viernes de 09:00 a 17:30 hrs / 40 HORAS SEMANALES
Fecha máxima postulación	26 de febrero del 2025	
Tipo Concurso	Interno / Site Lota	

II. Requisitos del Concurso

Antigüedad en la empresa	6 meses mínimo (Plazo Fijo) mínimo de experiencia en materias de Gestión de Calidad en Servicio al Ciente y/o Servicio Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo.	1 año
Formación	<ul style="list-style-type: none"> •Técnico nivel superior (titulado)de Instituciones de Educación Superior o CFT. •Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento. 	
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado) - Conocimientos en Análisis de datos - Conocimientos en Gestión de información - Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos - Habilidades de Comunicación oral y escrita - Habilidades de Interacción social e interpersonales - Habilidades de Indagación y búsqueda de información -Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos 	
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta intachable (asistencia, responsabilidad, comportamiento) - No debe presentar cartas de amonestación al menos en los últimos 6 meses - Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto) - Conocimientos técnicos en Proceso de Productos bancarios - Conocimientos técnicos en Proceso de Gestión de reclamos - Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes - Conocimientos técnicos en Normas de calidad COPC Financiera 	

III. Objetivo General del Cargo

El cargo es responsable de	<p>Generar y ejecutar las gestiones de calidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de análisis de información recopilada del proceso monitoreo de transacciones de los agentes telefónicos, con la finalidad de detectar las falencias, debilidades y mejoras de calidad en la atención entregada por los ejecutivos a los clientes. Por otra parte gestionar los reclamos pre ingresados vía telefónica y web, reportando los incidentes asociados a la gestión de CRM y Unidad Resolutora, velando así por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área.</p> <p>Funciones principales:</p> <p>Rederivar reclamos erroneamente ingresados por el ente ingresador, gestión de bandejas de control de reclamos mal ingresados y gestión en documentación necesaria para la resolución de reclamos</p> <ul style="list-style-type: none"> > Administrar la casilla de correo Contacto 24 Horas para el caso de reclamos que requieran documentación del cliente, adjuntandolo al reclamo que lo requiere > Rederivar reclamos erroneamente ingresados por el ente ingresador > Reportería asociada a la función > Gestionar planilla de contingencia en caso de que Salesforce presente inconvenientes > Retroalimentar a plataforma de los errores cometidos en la etapa de pre-ingreso, para que CCL Nivel 1 los mejore. > Gestión de bandejas de control de reclamos mal ingresados > Otras funciones relacionadas al modelo de reclamos
----------------------------	--

IV. Competencias Requeridas

Competencias Requeridas para el cargo	Nivel de Dominio por Competencia:		
	Básico	Intermedio	Avanzado
- VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO	x		
- TRABAJO EN EQUIPO		x	
- MEJORA CONTINUA	x		
- ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		x	
- ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		x	
- DOMINIO FUNCIONAL		x	

Invitamos a participar del proceso a quienes cumplan con los requisitos del cargo y estén motivados por asumir un nuevo desafío en nuestra empresa. Para ello, los postulantes deben enviar su CV al correo de Reclutamiento: reclutamiento@bec24h.bancoestado.cl , indicando en el asunto: "CONCURSO ANALISTA DE CALIDAD - RECLAMOS"

Etapas del proceso	- Recepción de postulación	- Evaluación Psicolaboral
--------------------	----------------------------	---------------------------

Interna

IMPORTANTE

* La aprobación de cada etapa de la evaluación será excluyente para continuar en el proceso de selección.
En consideración a ello, se informará vía correo electrónico a cada candidato el estatus de su postulación en cada etapa.

** Los postulantes podrán optar a recibir retroalimentación de su desempeño en el proceso, previa coordinación con el psicólogo de Reclutamiento y Selección una vez finalizado el proceso.

*** Se podrá declarar desierto el concurso en caso de que no haya suficientes candidatos aptos para el cargo, es decir, mínimo 4 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.