

BASES PROCESO CONTRATACIÓN SERVICIO MAP
BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS - AREA SERVICIO AL CLIENTE

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. informa a todos sus trabajadores de contrato a Plazo Fijo y por empresa externa, que estén desempeñándose en el **Área de Servicio al Cliente** y cumplan con los requisitos y exigencias que se detallarán a continuación, podrán calificar para el Ranking que les permite **cambio a un servicio más especialista como Ejecutivo Map**, de acuerdo a las vacantes disponibles.

Cada uno de los requisitos exigidos y evaluados, cuenta con un puntaje y ponderación correspondiente. En esta oportunidad el número máximo de cupos a cubrir con la presente postulación es de 15 vacantes, en donde podrán ser incluidas personas que cumplan con los requisitos estipulados en el presente documento.

DESCRIPCIÓN

Este proceso contempla objetivos de comportamiento, desempeño y perfil del cargo relacionados con los requisitos mínimos para obtener **el cambio a Ejecutivo Map**, donde quien esté postulando debe ser capaz de cumplir con las métricas evaluadas.

REQUISITOS PARA ESTAR EN EL RANKING:

Antigüedad: Para los plazos fijos deben tener a lo menos 365 días trabajados (1 año) que surgen de la sumatoria de todos los días por contrato, sea éste por banco o por empresa externa. Si el ejecutivo estuvo 6 o más meses fuera, la antigüedad comienza a contar desde el nuevo contrato.

Responsabilidad: Todo ejecutivo, plazo fijo, que tiene 3 o más faltas injustificadas y/o certificados médicos quedará automáticamente excluida del ranking. Se entiende por falta injustificada aquella persona que no se haya presentado a trabajar el día y a la hora planificada debiendo haberse presentado 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. Extraer Base de Trabajadores:

El área de personas es la encargada de crear la planilla con la lista de los nombres de los ejecutivos telefónicos a plazos fijos 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:

Comportamiento:

A un total de 100 pts. se le descuentan todas las ausencias, ya sean justificadas, injustificadas, certificados médicos, etc. y además las licencias médicas (excluyendo las licencias maternas) presentadas por el ejecutivo telefónico en el último año (desde 01/05/18 al 30/04/19), cada ausencia generará 2 puntos, es decir si tengo dos ausencia me descontará cuatro puntos en esta variable, y cada carta de amonestación restarán 5 puntos (excluyéndose las cartas por faltas injustificadas) recibidas desde 01/05/2018 al 30/04/2019. El resultado del cálculo anterior se multiplica por 40%.

Desempeño:

Se miden 8 métricas:
1) TMO: Acá se promedia el porcentaje de cumplimiento del TMO desde el 01/02/2018 al 31/01/2019 y su factor de ponderación es del 15% (Sobrecumplimiento)
2) NOC: Acá se promedia el porcentaje de cumplimiento del NOC del mes de 01/05/2018 a 31/01/2019, y su factor de ponderación es del 20% (en caso de no tener esta métrica se considerará una ponderación del 35% en el TMO) (sobrecumplimiento)
3) Disponibilidad: Acá se promedia la disponibilidad desde el 01/02/2018 al 31/01/2019, y su factor de ponderación es del 10% (tabla adjunta)
4) PENC: Promedio desde 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 10%
5) PEC UF: es el promedio obtenido desde el 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 35%
6) PEC NEG: es el promedio obtenido desde el 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 5%
7) PEC C*PTO: es el promedio obtenido desde el 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 5%
Finalmente se suma el resultado de todas las métricas antes mencionadas y se multiplica por un 60%.

Tabla Cumplimiento Disponibilidad

Promedio últimos 12 meses (%)	Puntos
> 88%	100
> 84% y <= 88%	80
> 80% y <= 84%	60
<= 80%	30
< 70%	0

Puntaje Final

Para el Puntaje Final se suman el resultado de todas las variables:

(Comportamiento * 40% + Desempeño * 60%)
--

3. Proceso de Postulación

Se publicará en la Intranet el día **07 de Junio de 2019** las bases de postulación al cargo Ejecutivo Map, donde el ejecutivo podrá postular presentando su Curriculum Vitae hasta más tardar el día **12 de Junio de 2019**

hasta las **18:00 Horas**, en reclutamiento y selección o enviando un correo a la casilla

seleccioncl@bancoestado.cl

4. Revisión Ranking

El área de RR.HH realiza el ranking y envía el documento preliminar a los Jefes de operaciones quienes se encargaran de revisar el ranking y las distintas métricas evaluadas para dar su visto bueno. Luego se expone y revisa en conjunto con las organizaciones sindicales quienes también validan el proceso y se publicará el ranking preliminar el día **13 de Junio de 2019**.

5. Proceso de Apelación

El trabajador podrá solicitar la revisión de sus datos enviando sus observaciones, teniendo como fecha máxima el día **14 de Junio de 2019**, a la siguiente casilla: rrhbec24h@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.

6. 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, en un plazo de un día hábil.

7. 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.

8. Elección de los postulantes

Las 15 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 equipo MAP, este Ranking Final se publicará en la intranet el **17 de Junio de 2019**

9. Realización Contrato Ejecutivo Map

Al finalizar el proceso se informará al seleccionado para que se acerque al módulo de Servicio Personas e Información a firmar su Contrato o Anexo de trabajo.

10. Proceso de Formación

Este proceso consta de 10 días hábiles, desde el **18 de Junio al 28 de Junio de 2019**, ambas fechas inclusive.

Considerar:

- Los contratos serán de Jornada 25 de Lunes a Viernes (5X2), en el servicio Map, cuya nuevas funciones comenzarán a partir del día 01 de Julio de 2019.
 - A las personas que estudian no se le adecuarán los turnos, por lo tanto, para la elección deben considerar la restricción indicada.
 - Los trabajadores de plazo Fijo, pasarán al Servicio a partir del 01 de Julio de 2019.
- Sueldo Base 168.533
 - Bono Producción (al 100%) 138.074
 - Asignación colación 25.196
 - Asignación Movilización 40.314

TOTAL HABERES 372.117

(Bono de productividad garantizado los 3 primeros meses)