

**I. Descripción del Concurso**

Cargo	<b>MONITOR DE CAPACITACIÓN</b>	
Area	Capacitación y Contenido	
Gerencia	Subgerencia de Recursos Humanos	
Vigencia Cargo	Indefinido	
Vacantes	1	Jornada 09:00 a 17:30 horas
Fecha máxima postulación	Jueves 12 de Septiembre	
Tipo Concurso	Interno	

**II. Requisitos del Concurso**

Antigüedad en la empresa	Indefinido o plazo fijo con antigüedad mínima de 6 meses
Formación	Pedagogía, Licenciado en Educación, Ingeniero en Administración de Empresa, Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominios técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.
Competencias y habilidades	Conocimiento y Manejo de PC (Herramientas de Office nivel intermedio- avanzado)
	Conocimientos en Productos y servicios de Banco Estado
	Conocimientos en Técnicas de levantamiento de necesidades y proyectos
	Conocimientos en Análisis y diseño estadístico
	Conocimientos en Herramientas didácticas de enseñanza aprendizaje
	Habilidades Administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)
	Habilidades en Comunicación oral y escrita
	Habilidades en Interacción social e interpersonales
	Habilidades en Indagación y búsqueda de información
	Habilidades en Auto capacitación y actualización de conocimientos
	Habilidades en Liderazgo y gestión de equipos
Otros requisitos	Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)
	Conocimientos técnicos en Metodología de enseñanza aprendizaje
	Conocimientos técnicos en Estrategias para levantamiento de procesos de mejora
	Conocimientos técnicos en Herramientas de Evaluación on line
	- Conducta intachable al menos en los últimos 6 meses (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	Desarrolla y ejecuta los procesos de Capacitación y Formación de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A;
	<p><b>Funciones principales:</b></p> <p>Capacitar a ejecutivos nuevos, con el objetivo de asegurar el conocimiento mínimo para desempeñarse en los diferentes servicios que se encuentran dentro de la empresa.</p> <p>Generar planes de acción para reforzamiento en base a indicadores que permitan el mejoramiento continuo, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los indicadores de la operación.</p> <p>Detecta y propone mejoras a protocolos de atención establecidos, para garantizar que la atención telefónica cumpla con los estándares de calidad de la organización.</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	Avanzado
Competencias corporativas			
- Visión estratégica	x		
- Trabajo en equipo	x		
Mejora Continua	x		
Competencias por áreas			
- Adaptabilidad y flexibilidad		x	
- Orientación a la excelencia		x	
Competencias por cargo			
- 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](mailto:reclutamiento@bec24h.bancoestado.cl), indicando en el asunto: "MONITOR DE CAPACITACIÓN"

Etapas del proceso	1. Recepción de postulación	3. Evaluación Psicolaboral
	2. Revisión de antecedentes	4. 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

\*\*\* 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.