

**I. Descripción del Concurso**

Cargo	APOYO SUPERVISOR POSTVENTA CONTINGENCIA COVID-19		
Área	Operaciones Post Venta		
Gerencia	Gerencia de Operaciones		
Vigencia Cargo	APOYO DURANTE PERIODO CONTINGENCIA		
Vacantes	4	Jornada	45 hrs. Lunes a Domingos 5x2 turnos rotativos
Fecha máxima	Miércoles 24 de junio del 2020		
Tipo Concurso	Interno		

**II. Requisitos del Concurso**

Antigüedad en la empresa	Plazo fijo - Indefinido
Formación	Técnico o Superior (cursando segundo año de carrera o titulado) de Instituciones de Educación Superior en Administración o carrera a fin.
Competencias y habilidades	Manejo de PC y Ofimática Nivel Intermedio - avanzado
	Habilidades administrativas (Planificar, organizar, dirigir y controlar)
	Habilidades de liderazgo en equipos y relaciones interpersonales
	Habilidades de resolución de problemas y trabajo bajo presión
	Habilidades de autogestión, planificación y organización
	Conocimiento en Call Center, atención al cliente y en servicios o procesos masivos
Otros requisitos	Conocimientos de Productos Bancarios - Conducta intachable (asistencia, responsabilidad, comportamiento, desempeño) - No debe presentar cartas de amonestación al menos en los últimos 6 meses

**III. Objetivo General del Cargo**

El cargo es responsable de	<p>"Supervisar, controlar y gestionar el buen funcionamiento y apoyo a la gestión de los ejecutivos de atención telefónica, a través de procesos y acompañamientos presenciales y virtuales que permitan asegurar y dar cumplimiento de todos los indicadores, niveles de servicio y métricas del área, velando por una atención de excelencia de calidad y oportuna a sus clientes internos y al usuario final de Banco Estado</p> <p><b>Funciones principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y Coordinar actividades que permitan asegurar la eficiencia, productividad y calidad del servicio, a través de una continua evaluación y seguimiento de su equipo</li> <li>- Velar por el cumplimiento de métricas e indicadores establecidos en los lineamientos estratégicos de la</li> <li>- Asistir controlar y coordinar la evaluación continua del personal a su cargo y/o de la actividad en plataforma que esté bajo su responsabilidad</li> </ul>
----------------------------	---

**IV. Competencias Requeridas**

Nivel de Dominio por Competencia:	Básico	Intermedio	Avanzado	Experto
- Orientación al cliente			x	
- Visión estratégica del negocio		x		
- Trabajo en equipo			x	
- Adaptabilidad y flexibilidad			x	
- Gestión del Conocimiento			x	
- Planificación y Gestión			x	
- Liderazgo			x	
- Capacidad de Análisis		x		
- Tolerancia a la Frustración		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 y Certificado de Estudios al correo de Alfredo Sanchez Sanchez (asanch11@bec24h.bancoestado.cl) indicando en el asunto: "Postulación Supervisor de Apoyo"

Etapas del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de postulación</li> <li>- Revisión de antecedentes</li> <li>- Evaluación Psicotécnica</li> <li>- Entrevista Final</li> </ul>
--------------------	---

**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.

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 3 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.