



PROCESO DE MOVILDAD INTERNA

**SERVICIO FILTRO AR:
PROYECTO RING 0 Y CLÁSICO POTENCIAL (CP)
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** y cumplan con los requisitos y exigencias que se detallarán a continuación, podrán calificar para el Ranking que les permitirá postular a ejecutivo de atención telefónica en **Servicio Ring 0 y/o Clásico Potencial (CP)**:

Las condiciones de los servicios son:

- **Servicio Ring 0:** Servicio telefónico orientado a la atención de clientes alta relación pertenecientes al modelo Ring 0 / Horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 Horas. Renta líquida aproximada: \$524.000.-
- **Clásico Potencial (CP):** Servicio telefónico orientado a la atención de clientes del segmento clásico potencial/ Horario de atención de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 Horas. Renta líquida aproximada: \$433.000.-

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 **26 cupos en servicio Ring 0 y 42 Cupos en Servicio (CP)** con un total de **68 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 contrato de ejecutivo de atención telefónica Servicio Ring 0 y/o Clásico Potencial (CP), donde quien esté postulando debe ser capaz de cumplir con las métricas evaluadas.

REQUISITOS PARA ESTAR EN EL RANKING

- 1. Ejecutivos:** Del 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.

- 3. Excluye:** Este proceso excluye a los ejecutivos que estén en los servicios de Multiculturalidad, Redes Sociales RRSS, MAU, MAP, Micro, pequeña empresa y Call Back.

ETAPAS DEL PROCESO

- 1. Extraer 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:

	Métrica	Descripción	Ponderación
A)-Comportamiento	Ausentismo	Esta métrica se considerará desde junio a noviembre 2019	30%
	Amonestaciones		-5%

	Métrica	Descripción	Ponderación
B)- Desempeño	TMO	Esta métrica se considerará desde junio a noviembre 2019	30%
	NOC		30%
	UTILIZACIÓN		30%
	PEC UF		10%

	Potencial de Ventas	Evaluación de potencial de aprendizaje
C)- Perfil del Cargo	Rango de Puntaje: de 0 a 120 puntos Puntaje de corte (no pasa): 24 puntos Resultado Final: Se irá generando un ranking con el puntaje total obtenido	Rango de Puntaje: de 0 a 50 puntos Puntaje de corte (no pasa): 16 puntos Resultado Final: Se irá generando un ranking con el puntaje total obtenido
El proceso de evaluación de las habilidades relacionadas con el Potencial de Aprendizaje y Ventas mencionadas en el descriptor de cargos sería evaluado de la siguiente forma:	Resultados Finales: Se ponderarán el resultado (puntaje) de las dos evaluaciones en relación el porcentaje de asignación del resultado total: Ejemplo ponderación del 15% Puntaje IPV: 50 puntos } Puntaje IC: 24 puntos } $74 * 15\% = 11,1$ puntaje ponderado	

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

$$\text{(Comportamiento * 30\% + Desempeño * 70\%)} \times 80\% + \text{Perfil del cargo * 20\%}$$

Nota: El perfil del cargo será requisito excluyente por las condiciones del cargo que esta orientado a un servicio de alto valor para la organización, esto debido a que se debe asegurar el cumplimiento mínimo del potencial del candidato

- 3. Proceso de postulación:** Se publicará en la Intranet el día 27 de Diciembre de 2019 las bases de postulación al cargo de Servicio Ring 0 y/o CP y el respectivo ranking; donde el ejecutivo podrá postular hasta más tardar el día 31 de diciembre 2019 enviando un correo a la casilla seleccionccl@bancoestado.cl Indicando en el asunto **"Postulación Filtro"**
- 4. Revisión de antecedentes y llamado de postulantes:** Día 02 de enero de 2020, se revisará los antecedentes del postulante y se llamará a los preseleccionados para informar los pasos a seguir.
- 5. Proceso de Evaluación:** Día 03 enero 2020, se aplicará la evaluación para el cargo ofrecido por el área de reclutamiento y selección.
- 6. Revisión Ranking:** El área de RR.HH envía el documento preliminar a la jefatura de operaciones quienes son los encargados de la revisión del ranking y las distintas métricas evaluadas para dar su visto bueno. Luego, se realiza la publicación preliminar del ranking el día 06 de enero 2020
- 7. Proceso de Apelación:** El trabajador podrá solicitar la revisión de sus datos enviando sus observaciones, teniendo como fecha del 07 y 08 de enero 2020, hasta las 11:59 AM , la siguiente casilla: rrrhhbec24h@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.
- 8. 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 1 día hábil.
- 9. 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.
- 10. 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 Servicio Filtro AR Ring 0 y/o CP, este Ranking Final se publicará en la intranet el 08 de enero 2020 a las 18:00 horas.

