

**I. Descripción del Concurso**

<b>Cargo</b>	<b>APOYO SUPERVISOR CONTINGENCIA COVID-19 SERVICIO AL CLIENTE</b>	
<b>Area</b>	Operaciones Post Venta	
<b>Gerencia</b>	Gerencia de Operaciones	
<b>Vigencia Cargo</b>	APOYO DURANTE PERIODO CONTINGENCIA COVID-19	
<b>Vacantes</b>	8	Jornada 45 hrs. Lunes a Domingos 5x2 turnos rotativos
<b>Fecha máxima postulación</b>	Martes 16 de junio del 2020 15:00 Horas	
<b>Tipo Concurso</b>	Interno	

**II. Requisitos del Concurso**

<b>Antigüedad en la empresa</b>	Indefinido
<b>Formación</b>	Técnico Superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior en Administración o carrera a fin
<b>Competencias y habilidades</b>	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 Conocimientos de Productos Bancarios
<b>Otros requisitos</b>	- Conducta intachable (asistencia, responsabilidad, comportamiento) - No debe presentar cartas de amonestación al menos en los últimos 6 meses

**III. Objetivo General del Cargo**

<b>El cargo es responsable de</b>	"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  <b>Funciones principales:</b> - 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 - Velar por el cumplimiento de métricas e indicadores establecidos en los lineamientos estratégicos de la empresa - Asistir controlar y coordinar la evaluación continua del personal a su cargo y/o de la actividad en plataforma que esté bajo su responsabilidad
-----------------------------------	---

**IV. Competencias Requeridas**

<b>Nivel de Dominio por Competencia:</b>	<b>Básico</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Avanzado</b>	<b>Experto</b>
- 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 ApoyoContingencia Covid-19"

<b>Etapas del proceso</b>	- Recepción de postulación - Revisión de antecedentes - Evaluación Psicotécnica - Entrevista Final
---------------------------	---

**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 3 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.