

I. Descripción del Concurso

Cargo	ANALISTA TÉCNICO DE CALIDAD	
Area	Calidad y Transparencia	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Indefinido	
Vacantes	1	Jornada 45 hrs. Lunes a viernes
Fecha máxima postulación	Viernes 09 de Julio hasta las 18:00 HRS	
Tipo Concurso	Interno	

II. Requisitos del Concurso

Antigüedad en la empresa	Indefinido o plazo fijo con antigüedad mínima de 6 meses
Formación	Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT.
Competencias y habilidades	Manejo de PC y Ofimática Nivel Intermedio-Avanzado
	o Conocimientos en Análisis de datos
	Conocimientos en Gestión de información
	Habilidades de Comunicación Oral y Escrita
	Procedimientos y productos de Banco Estado
Otros requisitos	Habilidades de autocapacitación y actualización de conocimientos
	- 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	Evaluar las transacciones del servicio telefónico de mesas técnicas
	<p>Funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar llamados para detectar las mejoras de calidad de atención en los ejecutivos - Traspasar lo observado en la llamada a una pauta de calidad para velar por el cumplimiento de los protocolos del área - Detectar las variaciones del negocio a través del monitoreo de transacciones para la búsqueda de la mejora continua en - Generar reportes al administrativo de calidad y a la mesa técnica - Generar informes con resultados de monitoreo y de las estadísticas - Reportar resoluciones de apelaciones para aportar en la gestión de los indicadores de los ejecutivos - Reportar evaluaciones de calidad a las partes interesadas para velar con el cumplimiento del proceso

IV. Competencias Requeridas

Competencias Requeridas para el cargo	Nivel de Dominio por Competencia:		
	Básico	Intermedio	Avanzado
Competencias corporativas			
- Visión estratégica del negocio	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: concursosinternosbec24h@gmail.com, indicando en el asunto: "CONCURSO ANALISTA TÉCNICO DE CALIDAD"

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.