

**I. Descripción del Concurso**

Cargo	ANALISTA DE CALIDAD TRANSVERSAL	
Area	Gestión de Calidad	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Indefinido	
Vacantes	1	Jornada Lunes a Viernes de 09:00 a 17:30 hrs / 40 HORAS SEMANALES
Fecha máxima postulación	16 de enero del 2025	
Tipo Concurso	Mixto / Site Lota	

**II. Requisitos del Concurso**

Antigüedad en la empresa	6 meses mínimo (Plazo Fijo) mínimo de experiencia en materias de Gestión de Calidad en Servicio al Cliente y/o Servicio Comercial en un nivel apropiado para las funciones del cargo.	1 año
Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Técnico nivel superior (titulado)de Instituciones de Educación Superior o CFT.</li> <li>•Carrera a fin / Carreras que permitan desempeñar sus funciones con competencias y dominos técnicos básicos o formación especializada según requerimiento.</li> </ul>	
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos en Manejo de PC (Herramientas de Office intermedio- avanzado)</li> <li>- Conocimientos en Análisis de datos</li> <li>- Conocimientos en Automatización de procesos.</li> <li>- Conocimientos en Gestión de información</li> <li>- Conocimientos en Tablas dinámicas y cruces de datos</li> <li>- Habilidades de Comunicación oral y escrita</li> <li>- Habilidades de Interacción social e interpersonales</li> <li>- Habilidades de Indagación y búsqueda de información</li> <li>-Habilidades de Auto capacitación y actualización de conocimientos</li> </ul>	
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducta intachable (asistencia, responsabilidad, comportamiento)</li> <li>- No debe presentar cartas de amonestación al menos en los últimos 6 meses</li> <li>- Conocimientos técnicos en Call Center (Centros de Contacto)</li> <li>- Conocimientos técnicos en levantamiento y diseño de procesos.</li> <li>- Conocimientos técnicos en Proceso de Gestión de reclamos</li> <li>- Conocimientos técnicos en Modelo de Experiencia Clientes</li> <li>- Conocimientos técnicos en Normas de calidad.</li> </ul>	

**III. Objetivo General del Cargo**

El cargo es responsable de	<p>Generar y ejecutar las iniciativas para la mejora de procesos que influyan en la calidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; a través de análisis de información recopilada de los procesos internos del área y de los instrumentos de medición de calidad percibida por cliente interno y final.</p> <p><b>Funciones principales:</b></p> <p>Evaluación y análisis de transacciones servicio telefónico</p> <p>Levantamiento, estandarización y documentación de procesos</p> <p>A cargo de la gestión administrativa del área, apoyando la gestión de calidad para los servicios de atención al cliente y comercial.</p> <p>A cargo del levantamiento, la documentación, mejora y/o actualización de los procesos internos del Área de gestión de calidad.</p>
----------------------------	---

**IV. Competencias Requeridas**

Competencias Requeridas para el cargo	Nivel de Dominio por Competencia:		
	Básico	Intermedio	Avanzado
- VISIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO		x	
- TRABAJO EN EQUIPO		x	
- MEJORA CONTINUA		x	
- ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD		x	
- ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA		x	
- 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: "CONCURSO ANALISTA DE CALIDAD TRANSVERSAL"

Etapas del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de postulación</li> <li>- Evaluación Psicolaboral</li> <li>- Revisión de antecedentes</li> <li>- Publicación de Resultados</li> </ul>
--------------------	--

\* 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 4 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.