

I. Descripción del Concurso

Cargo	ANALISTA DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE	
Area	Calidad y Transparencia	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Indefinido	
Vacantes	2	Jornada Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs
Fecha máxima postulación	10 de enero del 2020	
Tipo Concurso	Interno	

II. Requisitos del Concurso

Antigüedad en la empresa	1 año mínimo como Ejecutivo de Atención Telefónica del área de Servicio al Cliente Inbound.
Formación	Titulado en carreras Técnico Superior o Universitaria.
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de PC y Ofimática Nivel Usuario - Habilidades de Comunicación oral y escrita. - Formalidad y amabilidad en el diálogo. - Productos, Procesos y Aplicaciones del Servicio Atención al Cliente. - Sistemas Internos (Aplicativos), Análisis del Monitoreo de Transacciones, Cumplimiento de la carga laboral. - Aplicativos, WDE, PU, EN, PA, INFODATA, Análisis del Monitoreo de Transacciones.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta intachable (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	<p>"Analizar la información recopilada del proceso monitoreo de transacciones de a los agentes telefónicos"</p> <p>Funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las Transacciones del Servicio Telefónico Inbound. - Generar Reportes al Administrativo de Calidad y al Servicio Inbound.
-----------------------------------	---

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 hacer llegar su **Curriculum Vitae** a la unidad de Reclutamiento y Selección ubicada en el Centro de Formación BEC24H, oficina 4 con **Gigliola Castillo** o **Nicole MAldonado**; también pueden postular enviando su CV a la casilla seleccionc1

Etapas del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de postulación - Revisión de antecedentes - Entrevista Assessment - Evaluación psicolaboral - 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 4 candidatos aptos para el cargo por vacante disponible.