

**I. Descripción del Concurso**

Cargo	<b>REEMPLAZO PRE-POST NATAL ANALISTA TÉCNICO DE CALIDAD</b>	
Area	Control de Calidad	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Reemplazo Pre-Post natal	
Vacantes	1	Jornada 45 hrs. Lunes a viernes
Fecha máxima postulación	Viernes 08 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	- 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 transacciones del servicio telefónico de Mesas Técnicas
	<p><b>Funciones principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar llamados para detectar las mejoras de calidad de atención en los ejecutivos</li> <li>- Traspasar lo observado en la llamada a una pauta de calidad para velar por el cumplimiento de los protocolos del área</li> <li>- Detectar las variaciones del negocio a través del monitoreo de transacciones para la búsqueda de la mejora continua</li> <li>- Generar reportes al administrativo de calidad y a la mesa técnica.</li> <li>- Generar informes con resultados de monitoreo y de las estadísticas</li> <li>- Reportar resoluciones de apelaciones para aportar en la gestión de los indicadores de los ejecutivos</li> <li>- Reportar evaluaciones de calidad a las partes interesadas para velar con el cumplimiento del proceso</li> </ul>

**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](mailto:concursosinternosbec24h@gmail.com), indicando en el asunto: "CONCURSO REEMPLAZO PRE-POST NATAL 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.