

I. Descripción del Concurso

Cargo	ANALISTA DE RECLAMOS NIVEL 2	
Area	Calidad y Transparencia	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Indefinido	
Vacantes	2	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
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 Habilidades de autocapacitación y actualización de conocimientos
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	Gestionar los reclamos pre ingresados vía telefónica y web, reportando los incidentes asociados a la gestión de Tivoli y Unidad Resolutora, velando así por el cumplimiento de los proceso internos y acciones del área. Funciones principales: - Administrar la casilla de correo Contacto 24 Horas para el caso de reclamos que requieran documentación del cliente, adjuntándolo al reclamo que lo requiere - Rederivar reclamos erroneamente ingresados por el ente ingresador - Gestionar planilla de contingencia en caso de que Tivoli presente inconvenientes - Reportería asociada a la función
----------------------------	--

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 DE RECLAMOS NIVEL 2"

Etapas del proceso	1. Recepción de postulación 2. Revisión de antecedentes	3. Evaluación Psicolaboral 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.