

**I. Descripción del Concurso**

Cargo	ANALISTA DE CALIDAD SERVICIO AL CLIENTE	
Area	Gestión de Calidad	
Gerencia	Subgerencia de Planificación y Control	
Vigencia Cargo	Plazo Indefinido (Dirigido a ejecutivos Plazo Fijo y Plazo Indefinido)	
Vacantes	1	Jornada Lunes a Viernes de 09:00 a 17:30 hrs / 40 HORAS SEMANALES
Fecha máxima postulación	10 de octubre del 2024 17:30hrs	
Tipo Concurso	Interno / Site Lota	

**II. Requisitos del Concurso**

Antigüedad en la empresa	6 meses mínimo (Plazo Fijo)
Formación	Técnico nivel superior (titulado) de Instituciones de Educación Superior o CFT en carrera a fin al cargo
Competencias y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de PC y Ofimática Nivel Usuario - Intermedio</li> <li>- Habilidades de Comunicación oral y escrita.</li> <li>- Conocimientos en Analisis de Datos</li> <li>- Habilidades de Orientación al cliente (Empatía, escucha activa, sondeo)</li> <li>- Habilidades de Indagación y Búsqueda de Información</li> <li>-Habilidades de Multitask (Acción de realizar más de una tarea a la vez)</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> </ul>

**III. Objetivo General del Cargo**

El cargo es responsable de	<p>Generar y ejecutar las gestiones de control de calidad de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A</p> <p><b>Funciones principales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar a través del monitoreo de llamadas de ámbito servicio al cliente</li> <li>Evaluar el servicio inbound en base a pautas de evaluación del servicios</li> <li>Participar en reuniones de calibración de pauta de evaluación con el cliente y operaciones</li> <li>Realizar sus labores y acciones que permitan dar continuidad a su gestión laboral, en relación a contingencias operativas o índole de criticidad según necesidad y/o requerimiento de la organización.</li> </ul>
----------------------------	--

**IV. Competencias Requeridas**

Competencias Requeridas para el cargo	Nivel de Dominio por Competencia:		
	Básico	Intermedio	
- 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 SERVICIO AL CLIENTE"

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>
--------------------	--

**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.