



BASES PROCESO CONTRATACIÓN CALL BACK **BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS - AREA SERVICIO AL CLIENTE**

BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. informa a todos sus trabajadores sin diferencia contractual, que estén desempeñándose en el **Área de Servicio al Cliente o Servicios Específicos** y cumplan con los requisitos y exigencias que se detallan a continuación, podrán participar del Ranking que les permite optar a un Contrato Indefinido en el servicio de Call Back, de acuerdo a las vacantes disponibles.

Cada uno de los requisitos exigidos y evaluados, cuenta con un puntaje y ponderación correspondiente. En esta oportunidad el número máximo de cupos a cubrir con la presente postulación es de **14 integrantes**, incluyendo a las 2 que están atendiendo actualmente en el servicio y 12 nuevos postulantes que serán elegidos de entre las personas que cumplan con los requisitos estipulados en el presente concurso interno.

DESCRIPCIÓN

Este proceso contempla objetivos de comportamiento, desempeño y perfil del cargo relacionados con los requisitos mínimos para obtener el contrato Call Back, donde quien esté postulando debe ser capaz de cumplir con las métricas evaluadas.

REQUISITOS PARA ESTAR EN EL RANKING:

Antigüedad: Para los plazos fijos deben tener a lo menos 365 días trabajados (1 año) que surgen de la sumatoria de todos los días por contrato, sea éste por banco o por empresa externa. Si el ejecutivo estuvo 6 o más meses fuera, la antigüedad comienza a contar desde el nuevo contrato.

Responsabilidad: Todo ejecutivo, plazo fijo o indefinido, que tiene 3 o más faltas injustificadas y/o certificados médicos quedará automáticamente excluida del ranking. Se entiende por falta injustificada aquella persona que no se haya presentado a trabajar el día y a la hora planificada debiendo haberse presentado y no evidenció ningún documento legal para justificar su ausencia. No aplica o no se considera documento o evidencia legal de justificación el aviso telefónico, whatsapp o ningún otro medio de comunicación que no considere validación documentada.

ETAPAS DEL PROCESO:

1. Extraer Base de Trabajadores:

El área de personas es la encargada de crear la planilla con la lista de los nombres de los ejecutivos telefónicos a plazos fijos e indefinidos que puedan ingresar al ranking.

2. Depurar Base de Datos:

En esta etapa se realizan las mediciones de cada ejecutivo telefónico tomando en cuenta las siguientes métricas:

Comportamiento:

A un total de 100 pts. se le descuentan todas las ausencias, ya sean justificadas, injustificadas, certificados médicos, etc. y además las licencias médicas (excluyendo las licencias maternales) presentadas por el ejecutivo telefónico en el último año (desde 01/05/18 al 30/04/19), cada ausencia generará 2 puntos, es decir si tengo dos ausencia me descontará cuatro puntos en esta variable, y cada carta de amonestación restarán 5 puntos (excluyéndose las cartas por faltas injustificadas) recibidas desde 01/05/2018 al 30/04/2019. El resultado del cálculo anterior se multiplica por 30%.

Desempeño:

Se miden 8 métricas:

- 1) TMO: Acá se promedia el porcentaje de cumplimiento del TMO desde el 01/02/2018 al 31/01/2019 y su factor de ponderación es del 15% (Sobrecumplimiento)
- 2) NOC: Acá se promedia el porcentaje de cumplimiento del NOC del mes de 01/05/2018 a 31/01/2019, y su factor de ponderación es del 20% (en caso de no tener esta métrica se considerará una ponderación del 35% en el TMO) (sobrecumplimiento)
- 3) Disponibilidad: Acá se promedia la disponibilidad desde el 01/02/2018 al 31/01/2019, y su factor de ponderación es del 10% (tabla adjunta)
- 4) PENC: Promedio desde 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 10%
- 5) PEC UF: es el promedio obtenido desde el 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 35%
- 6) PEC NEG: es el promedio obtenido desde el 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 5%
- 7) PEC C*PTO: es el promedio obtenido desde el 01/05/2018 al 30/04/2019 y su factor de ponderación es del 5%

Finalmente se suma el resultado de todas las métricas antes mencionadas y se multiplica por un 40%.

Tabla Cumplimiento Disponibilidad

Promedio últimos 12 meses (%)	Puntos
> 88%	100
> 84% y <= 88%	80
> 80% y <= 84%	60
<= 80%	30
< 70%	0

Perfil del Cargo:

El proceso de evaluación de ajuste Perfil-Cargo considerará los siguientes hitos:

a. Evaluación herramientas computacionales y ofimáticas

Instrumento: Prueba Excel nivel intermedio:

Item	Criterios	Adecuado	Regular	Deficiente
1	Realiza y utiliza la formula correspondiente para la validación de datos, otorgando un resultado correcto	10 pts.	5 pts.	0 pts.
2	Da formato a la tabla	10 pts.	5 pts.	0 pts.
3	Realiza los filtros que se solicitan	10 pts.	5 pts.	0 pts.
4	Ordena los datos de acuerdo a lo solicitado	10 pts.	5 pts.	0 pts.
5	Hace la tabla dinámica con los datos que se solicitan	10 pts.	5 pts.	0 pts.
6	Calcula utilizando formulas	10 pts.	5 pts.	0 pts.
7	Calcula los promedios correspondientes a cada supervisor, utilizando formulas	10 pts.	5 pts.	0 pts.
8	Grafica de manera correcta.	10 pts.	5 pts.	0 pts.
9	Realiza el análisis correcto del gráfico	10 pts.	5 pts.	0 pts.
10	Copia, pega y envía de manera correcta.	10 pts.	5 pts.	0 pts.

b. Evaluación de factores de personalidad

Instrumento: Test de personalidad 16PF

Puntuación Prueba 16PF-5			
Categoría	Escala o Dimensión	Rango obtenido	Puntaje final
Autocontrol	I	Adecuado: 9 a 12 pts Regular: 5 a 8 pts Deficiente: 1 a 4 pts	Adecuado: 100 pts. Regular: 50 pts. Deficiente: 0 pts.
	F		
	O		
	AuC		
Presión en el trabajo	Q4	Adecuado: 7 a 9 pts Regular: 4 a 6 pts Deficiente: 1 a 3 pts	Adecuado: 100 pts. Regular: 50 pts. Deficiente: 0 pts.
	C		
	Ans		
Iniciativa / Proactividad	H	Adecuado: 7 a 9 pts Regular: 4 a 6 pts Deficiente: 1 a 3 pts	Adecuado: 100 pts. Regular: 50 pts. Deficiente: 0 pts.
	Q2		
	Ind		
Cumplimiento de normas	G	Adecuado: 7 a 9 pts Regular: 4 a 8 pts Deficiente: 1 a 3 pts	Adecuado: 100 pts. Regular: 50 pts. Deficiente: 0 pts.
	Q1		
	Q3		

c. Evaluación de potencial de aprendizaje

Instrumento: Test Wonderlic

Criterios de puntuación			
RANGO OBTENIDO	POTENCIAL	Resultado	Puntaje
0 - 7	Inferior	Deficiente	0 pts
8 - 16	Medio - inferior	Regular	50 pts
17 - 33	Promedio	Adecuado	100 pts
34 - 42	Medio - superior		
43 - 50	Superior		

Resultados Finales:

Categoría	Descripción	Puntaje
Recomendado	Resultado categoría "Adecuado" en las tres evaluaciones	600 pts.
Recomendado con observaciones	Resultado categoría "Regular" en alguna de las tres evaluaciones	300 a 599 pts.
No Recomendado	Resultado categoría "Deficiente" en alguna de las tres evaluaciones	> 300 pts.

El resultado final de las tres pruebas se multiplica por el 30%

Puntaje Final

Para el Puntaje Final se suman el resultado de todas las variables:

$$(Comportamiento * 30\% + Desempeño * 40\% + Perfil del cargo * 30\%)$$

3. Proceso de Postulación

Se publicará en la Intranet el día **30 de Mayo de 2019** las bases de postulación al cargo Call Back, donde el ejecutivo podrá postular presentando su Curriculum Vitae hasta más tardar el día



05 de Junio de 2019 hasta las 18:00 Horas, en reclutamiento y selección o enviando un correo a la casilla seleccionccl@bancoestado.cl

4. Proceso de Evaluación

El postulante será llamado a evaluación para el cargo ofrecido por el área de reclutamiento entre el 06 y 07 de Junio de 2019.

5. Revisión Ranking

El área de RR.HH realiza el ranking y envía el documento preliminar a la Jefa de operaciones quien es encargada de revisar el ranking y las distintas métricas evaluadas para dar su visto bueno. Luego se expone y revisa en conjunto con las organizaciones sindicales quienes también validan el proceso y se publicará el ranking preliminar el día 10 de Junio de 2019

6. Proceso de Apelación

El trabajador podrá solicitar la revisión de sus datos enviando sus observaciones, teniendo como fecha máxima el día 12 de Junio de 2019, a la siguiente casilla: rrhhbec24h@bancoestado.cl, respecto del puntaje obtenido en los factores en evaluación, de manera de asegurar que su información y la evaluación esté completa. La resolución de esta será inapelable.

7. Proceso de Revisión

En este punto el analista de personas revisa cada apelación y modifica lo que corresponda de acuerdo a las evidencias y documentación presentada, en un plazo de un día hábil.

8. En caso de empate

En caso de que exista un empate entre postulantes y que éste signifique superar las vacantes dispuestas, entonces se dirimirá con la nota de la variable de mayor peso en el desempeño, en caso de persistir el empate se considerará la siguiente variable de mayor ponderación y así sucesivamente entre estos postulantes, siendo la mejor la que dé el derecho al trabajador a ocupar la vacante en cuestión. En caso de que continuara el empate, se otorgará la vacante a aquella persona que tenga mayor antigüedad.

9. Elección de los postulantes

La elección de las 12 personas que califiquen para el ranking y obtengan los más altos puntajes finales, incluidas las apelaciones, de acuerdo a la pauta entregada, serán los que pasarán a pertenecer al equipo Call Back, este Ranking Final se publicará en la intranet el **13 de Junio de 2019**

10. Realización Contrato Call Back

Al finalizar el proceso se informará al seleccionado para que se acerque al módulo de Servicio Personas e Información a firmar su Contrato o Anexo de trabajo

Considerar:

- Los contratos serán de Jornada 25 de Lunes a Domingo (5X2), en el servicio Call Back, cuya nuevas funciones comenzarán a partir del día 14 de Junio de 2019
- A las personas que estudian no se le adecuarán los turnos, por lo tanto, para la elección deben considerar la restricción indicada.
- Los trabajadores de plazo Fijo, pasarán a plazo indefinido a partir del 01 de Julio de 2019, por lo cual deberán presentar carta de renuncia con fecha 30 de Junio de 2019 la que deberá ser entregada en el módulo de Servicio a las Personas e información.

• Sueldo Base	168.533
• Gratificación 25%	76.652
• Bono Asistencia y Puntualidad	69.037
• Bono Producción (al 100%)	69.037 (garantizado los 3 primeros meses)
• Asignación colación	25.196
• Asignación Movilización	40.314
TOTAL HABERES	448.769