

Título de Trabajo: Especialista en Reclamos (CS1) – Requiere destrezas bilingües en ruso, vietnamita o español – ¡Posición Permanente!

Estamos buscando candidatos con destrezas de lenguaje bilingües requeridos en inglés y ruso, vietnamita o español.

¿Está buscando unirte a un equipo dinámico y amistoso? ¿Le gusta hacer investigación comprensiva para asegurarse que cada detalle es preciso? ¿Tiene destrezas excelentes en organización y manejo de tiempo dentro de un ambiente de alta velocidad y con prioridades competitivas? Si es así, por favor, considere unirse a nuestro equipo y aplique hoy día.

En el Departamento de Empleo de Oregon apoyamos activamente a una fuerza laboral que es representativa de la población que servimos incluyendo a personas de varias razas, géneros, habilidades, culturas, lenguajes, localidades geográficas é involucración con el sistema judicial. Valoramos sus experiencias de vida y animamos a toda persona a aplicar con sus destrezas transferibles y calificaciones de trabajo, estudios, y experiencias como voluntario. Por favor, déjenos saber si necesita [reasonable accommodation](#).

¿QUE VA A HACER?

Como Especialista en Reclamos, usted va a procesar reclamos y va a tener contacto regular con individuos solicitando y/o reclamando beneficios de seguro de desempleo conocido por sus siglas (UI). Usted:

- Contestará llamadas telefónicas de reclamantes y empleadores para tomar información, contestar preguntas, y proveer estatus actualizados referente a reclamos UI, apelaciones, y procedimientos.
- Recibirá un alto volumen de información del cliente a través de sistemas telefónicos automatizados, el sistema de UI llamado FRANCES, y/o sistemas de internet para asistir al cliente en su aplicación para beneficios; simultáneamente ingresando información y documentación del reclamo en nuestra base de datos computarizados.
- Analizar reclamos para determinar elegibilidad para beneficios UI; aplicar estatutos, leyes y regulaciones relevantes para determinar la necesidad de mayor investigación y documentación.
- Brindar garantía de calidad revisando las reclamaciones para verificar su integridad y precisión a fin de satisfacer las necesidades del cliente y los objetivos de producción; administrar la duración de las llamadas en consecuencia.
- Responder a indagaciones de una población diversa de clientes; responder a preguntas referentes a reclamos, interpretar leyes y reglas de UI, y corregir problemas en reclamos ya existentes.
- Responder preguntas técnicas sobre el estado de los reclamos de desempleo, discrepancias en los registros salariales, procedimientos de reclamos o problemas identificados que impiden el procesamiento de reclamos.

Para revisar el puesto y las responsabilidades por completo, por favor haga [click here](#).

¿QUE ESTAMOS BUSCANDO?

Calificaciones Mínimas Requeridas:

- Dos años de experiencia haciendo investigaciones administrativas que incluye la compilación y evaluación de hechos para recomendar acciones a la gerencia o decidir elegibilidad o cumplimiento con las normas y reglas del programa.

Nota: Los cursos de nivel universitario pueden sustituir la experiencia sobre la base de 45 unidades trimestrales por año de experiencia.

Atributos deseados:

- Experiencia analizando información provisto por el cliente rápidamente y luego aplicando leyes y reglas y/o política para tomar determinaciones o decisiones certeras.
- Experiencia proveyendo excelente servicio al cliente sobre el teléfono con demostrada habilidad para controlar las llamadas y contestar preguntas difíciles manteniendo empatía y profesionalismo.
- Experiencia facilitando servicios equitativos e inclusivos a clientes de una variedad de trasfondos.

Calificaciones especiales:

Este puesto requiere habilidades bilingües en inglés y ruso, vietnamita o español. Debe tener fluidez (lectura, habla y escritura) en inglés y ruso, vietnamita o español para cumplir con los requisitos especiales de este puesto.

El/la candidata/a exitoso/a para este puesto bilingüe demostrará capacidad lingüística en ruso, vietnamita o español demostrando:

- La habilidad de comunicarse a un nivel informal y a veces formal.
- La habilidad de conversar con mayor detalle de temas familiares (conocidos).
- La habilidad de comentar sobre temas no tan familiares con alguna dificultad, pero siempre poder expresar la idea principal.
- La habilidad de formular oraciones largas con suficiente vocabulario, pero con atención de mantener la sintaxis del lenguaje nativo.
- Pronunciación inteligible que no interfiera con el entendimiento.
- La habilidad de mantener una conversación fluida.

¿QUE HAY PARA USTED?:

- Un lugar de trabajo que balancea productividad y gozo e incentiva el aprendizaje y tutelaje.
- Trabajo gratificante en un ambiente dinámico y creativo con colegas que son apasionados por el servicio público.
- Balance entre trabajo y vida privada, once días festivos al año y un [competitive benefits package](#).
- Oportunidad para calificar para el Plan de Perdón de Préstamo Estudiantil para Servidores Públicos [Public Service Loan Forgiveness](#)
- [Get There](#) (Llegar Ahí) – Una herramienta fácil de usar para conectar con otros para compartir vehículo y planear viajes.

¿COMO SOLICITAR?:

- **Requerido: Adjuntar un resumen actualizado y carta de presentación (los documentos no pueden exceder una (1) página.)** Por favor asegúrese que su carta de presentación claramente enfoca en los atributos deseados y calificaciones mínimas que tienes bajo la sección titulada "¿Qué es lo que buscamos?" arriba. Por favor suba sus documentos en la sección "Resumen/Carta de Presentación" de la solicitud. A parte de su experiencia de trabajo y educación relevante, usaremos los atributos deseados y calificaciones mínimas requeridas para determinar a quien vamos a entrevistar.
- **Solicitantes Externos:** Haga clic en el enlace "Solicitar" arriba para llenar la solicitud en línea y presentarla para la fecha de cierre indicado. Por favor use el nombre que prefiere en los materiales de solicitud.
- **Empleados de Estado de Oregon actuales (esto incluye a empleados temporales):** Solicite a través de su cuenta de empleado en Workday. **Por favor, asegúrese que su historial de trabajo en su perfil de solicitante está actualizado y refleja su puesto actual.**

- **Importante:** Por favor monitoree tanto su correo electrónico como su cuenta de Workday para actualizaciones referentes a este reclutamiento. Se le podría pedir que someta información adicional después de la solicitud inicial.
- **El anuncio de trabajo cierra a las 11:59 PM (PDT/PST – Hora Pacífico) en la fecha de cierre.** Inmediatamente después de que presente su solicitud, asegúrese de contestar los dos cuestionarios relacionados con solicitudes de documentos públicos y preferencia a veteranos. Estos cuestionarios son necesarios para completar el proceso de solicitud.

INFORMACIÓN ADICIONAL:

- Se prohíbe el uso de recursos externos, como software de inteligencia artificial, durante las evaluaciones de habilidades, exámenes o entrevistas de los solicitantes, a menos que la agencia contratante indique lo contrario. El uso no autorizado de recursos externos durante el proceso de contratación resultará en la descalificación.
- Este puesto está representado por el Sindicato Internacional de Empleados de Servicios (SEIU).
- Este reclutamiento puede utilizarse para cubrir vacantes actuales y futuras permanentes, de duración limitada, de rotación de puestos y temporales a medida que se produzcan.
- El salario indicado corresponde al rango salarial no calificado por PERS. Si el/la candidata/ha seleccionado/a cumple con los requisitos de PERS, el rango salarial reflejará el 6.95 % adicional. Consulte la página de [Classification and Compensation](#) (en inglés) para obtener más información.
- **Determinación del salario:** La información de su perfil de Workday se utilizará para completar una evaluación de igualdad salarial para determinar la ubicación salarial al momento de la contratación.
- **Diferencial salarial bilingüe:** El/la candidata/ha seleccionado/a que utilice habilidades bilingües en ruso, vietnamita o español en el desempeño regular de este trabajo recibirá un diferencial salarial mensual del 5% sobre su salario base.
- **Veteranos:** Los veteranos elegibles que cumplan con los requisitos tendrán preferencia. Para más información, visite [Veterans Resources](#) (en inglés).
- **Elegibilidad para empleo en Estados Unidos:** El Departamento de Empleo de Oregon no ofrece patrocinio de visas. Dentro de los tres días posteriores a la contratación, todos los solicitantes deberán completar el Formulario I-9 del Departamento de Seguridad Nacional de EE. UU., que confirma su autorización para trabajar en Estados Unidos. Si su autorización y documentación de empleo dependen del patrocinio, ahora o en el futuro, no cumplirá con los estándares de elegibilidad de empleo de la Agencia. El Departamento de Empleo de Oregon es un empleador que utiliza E-Verify. Si es el/la candidata/a seleccionado/a, debe presentar los [acceptable documents](#) de su I-9 (consulte la página 2) para la verificación de empleo.

INFORMACIÓN SOBRE TRABAJO REMOTO HÍBRIDO DENTRO DEL ESTADO:

Los candidatos podrían ser aprobados para el trabajo remoto híbrido. La idoneidad para el trabajo remoto híbrido se evalúa según las necesidades de la empresa al momento de la contratación. La aprobación para el trabajo remoto híbrido puede revocarse en cualquier momento. Se espera que los candidatos:

- Residan en Oregon (o que estén dispuestos a mudarse a este estado) o uno de sus estados limítrofes a una distancia razonable (por ejemplo, Vancouver, Washington) dentro de los 30 días posteriores a la fecha de contratación.
- Puedan presentarse en la oficina indicada en el aviso, según sea necesario.
- Demuestren acceso a una conexión a internet de banda ancha que cumpla o supere los requisitos mínimos aceptables; haga [Click Here](#) para consultar los requisitos mínimos aceptables. OED IT Services proporcionará el hardware necesario a los/las empleados/as aprobados/as para el trabajo remoto.
- Contar con un espacio de trabajo privado
- Mantener un buen historial laboral (es decir, sin problemas de rendimiento ni asistencia).

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES PENALES:

El Departamento de Empleo se compromete a liderar la provisión de oportunidades laborales justas e igualitarias a sus empleados y reconoce que, como buena práctica en materia de equidad e inclusión, las políticas de verificación de antecedentes penales deben estar relacionadas con el puesto y ser coherentes con las necesidades de la empresa. Para puestos con acceso autorizado a la información del Servicio de Información de Justicia Penal (CJIS) del FBI, la Policía Estatal de Oregón realiza una verificación de antecedentes penales por separado. Si desea más información sobre cómo se realiza cada verificación de antecedentes penales, contáctenos al número que figura a continuación si tiene alguna pregunta. Nota: Para verificar la identidad, el candidato seleccionado se someterá a una verificación de antecedentes penales, que puede requerir una verificación de huellas dactilares como condición para el empleo.

INFORMACIÓN DE CONTACTO Y ENLACES ÚTILES:

Si tiene preguntas sobre el puesto o necesita un formato alternativo para su solicitud, contáctenos al 503-947-1289 o a humanresources@employ.oregon.gov. Asegúrese de incluir el número de identificación de la solicitud de empleo.

Guía que utilizan nuestros gerentes de contratación: [Equity and Inclusion Recruitment Questions](#) and [Gender Identity and Expression Procedure!](#)

[Reasonable Accommodations](#) | [Veterans Resources](#) | [How to Set Job Alerts](#) | [Workday Applicant FAQ](#) | [Interview Scoring Criteria](#) | [What You Need to Know to Get the Job](#)

Venga por un empleo. | Quédese por una carrera. | ¡Marque la diferencia ... para toda la vida!

El Departamento de Empleo de Oregón es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y acción afirmativa, comprometido con la diversidad en la fuerza laboral. En el Departamento de Empleo de Oregón, fomentamos la justicia, la equidad y la inclusión para mantener un ambiente laboral donde todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad, sin importar su raza, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, condición de veterano, discapacidad o condición de víctima de violencia doméstica, acoso, agresión sexual o acecho. Esto se aplica a todos los aspectos de nuestras prácticas laborales, incluyendo reclutamiento, contratación, retención, promoción y capacitación.