

Perfil de Cargo

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Asistente de Servicio Estudiantil Vespertino
Unidad	: Instituto Tecnológico
Cargo Jefe Directo	: Coordinador (a) de Servicios Académicos Vespertinos
Ocupante del Cargo	: Concurso
Familia de Cargo	: Administrativos Nivel: 4

II. OBJETIVO DEL CARGO

Brindar atención integral a los estudiantes de la jornada vespertina, actuando como punto único de contacto para resolver, informar y orientar sobre temas académicos, administrativos, económicos y de apoyo estudiantil. El objetivo es garantizar la satisfacción del estudiante mediante la resolución efectiva del mayor porcentaje de los requerimientos en horario vespertino, reduciendo la necesidad de gestiones adicionales en horarios laborales para los estudiantes laborantes.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Atención Integral al Estudiante

- Atender consultas, solicitudes y requerimientos de estudiantes en temáticas académicas, administrativas, económicas y de apoyo estudiantil.
- Proveer información clara y precisa sobre procesos académicos, información académica, becas, apoyos académicos, beneficios económicos y otros servicios institucionales.

2. Resolución de Problemas

- Resolver en primera instancia las problemáticas presentadas por los estudiantes, priorizando la atención eficiente y eficaz.
- Escalar al Coordinador Vespertino o a las áreas correspondientes aquellos casos que excedan su competencia, asegurando el seguimiento necesario.

3. Gestión de Información:

- Actuar como enlace entre los estudiantes vespertinos y las áreas operativas de la institución, recopilando información necesaria para resolver casos pendientes.



Perfil de Cargo

- Elaborar reportes diarios con las consultas recibidas y las soluciones entregadas para su análisis y mejora continua.
- 4. Orientación y Derivación
 - Identificar con precisión las necesidades de los estudiantes para orientarlos hacia la solución más adecuada.
 - Derivar casos específicos que no puedan ser resueltos en el momento, asegurándose de proporcionar una respuesta oportuna al estudiante.
- 5. Promoción de la Satisfacción Estudiantil
 - Mantener una actitud empática, proactiva y orientada a la excelencia en el servicio.
 - Contribuir a la fidelización y satisfacción de los estudiantes mediante una atención personalizada y efectiva.
- 6. Incorporar enfoque de calidad en las funciones y tareas propias de su cargo, colaborando con la cultura de la calidad y la mejora continua del Sistema de Calidad de los Procesos de Soporte (SGC PS) de la UC Temuco y/o Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la UC Temuco.
- 7. Otras Funciones
 - Incorporar enfoque de calidad en las funciones y tareas propias de su cargo, colaborando con la cultura de la calidad y la mejora continua del Sistema de Calidad de los Procesos de Soporte (SGC PS) de la UC Temuco y/o Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la UC Temuco.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	- Enseñanza Media completa o Técnico Nivel medio en áreas de administración.
Experiencia Requerida	- Al menos 1 año de experiencia en roles de atención al cliente o servicios estudiantiles, preferentemente en instituciones de educación superior.



Perfil de Cargo

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los procesos y servicios institucionales (matrículas, becas, beneficios, etc.). - Manejo de herramientas tecnológicas, sistemas de gestión estudiantil y comunicación institucional. - Ofimática Nivel Básico.
---------------	--

V. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencia	Nivel	Indicadores conductuales
Servicio	2	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable acogedor y formal con sus usuarios. - Atiende con interés y rapidez las peticiones de los clientes. - Aplica con criterio los protocolos y procedimientos institucionales considerando las necesidades de los clientes.
Colaboración	1	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las tareas y responsabilidades de sus compañeros de trabajo. - Ayuda a sus colegas a resolver problemas cotidianos. - Se coordina con otros para realizar su trabajo.
Comunicación	2	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene informados a sus usuarios (jefes y compañeros) del avance de sus requerimientos. - Es preciso al entregar información - Se esfuerza por indagar y aclarar las necesidades de su interlocutor.
Proactividad	2	<ul style="list-style-type: none"> - Asume sus errores y en ocasiones ofrece alternativas de mejoras y propuestas de solución. - Se anticipa a las cargas de trabajo de procesos regulares y cíclicos - Generalmente mantiene consecuencia entre el discurso y su conducta hacia otros.
Adaptación	1	<ul style="list-style-type: none"> - Sigue los procedimientos establecidos. - Cambia su rutina de acuerdo a necesidades emergentes del trabajo. - Se adapta a cambios en procedimientos.