

 <b>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</b>	<b>Universidad Católica de Temuco</b>	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003 Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 1 de 4
	<b>Perfil de Cargo</b>	

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Profesional Operador/a de CRM	
Unidad	: Proyecto” PEP VVCPPEP202506 CC590-6107”	
Cargo Jefe Directo	: Director(a) de Comunicación y Medios	
Ocupante del Cargo	: <b>Concurso</b>	
Familia de Cargo	: Profesionales	Nivel: 7

### II. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar la gestión, actualización y uso efectivo del sistema CRM institucional para fortalecer los procesos de vinculación con estudiantes, Alumni y potenciales postulantes, en coherencia con los principios de calidad, inclusión y equidad que promueve la Universidad Católica de Temuco, institución adscrita a la gratuidad.

### III. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Gestión de datos y usuarios
  - Registrar, actualizar y mantener la información de estudiantes, Alumni y postulantes en el sistema CRM.
  - Velar por la calidad, integridad y consistencia de los datos.
  - Proponer y apoyar la segmentación de públicos según criterios definidos por las áreas académicas y de gestión.
  - Proponer e implementar el escalamiento del sistema CRM a Posgrado y Educación Continua.
  
2. Seguimiento de procesos institucionales
  - Monitorear y registrar las interacciones realizadas con estudiantes y usuarios (consultas, solicitudes, actividades).
  - Apoyar en el seguimiento de postulaciones, matrículas, procesos de retención y contacto con Alumni.

Elaborado por: Profesional Gestión de Personas	Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas	Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas
---	--	--



**Perfil de Cargo**

- Implementar flujos de comunicación automatizados orientados a mejorar la experiencia estudiantil y el acompañamiento.
- 3. Soporte para campañas institucionales
  - Cargar campañas informativas o promocionales al CRM (difusión de becas, actividades, eventos de admisión, etc.).
  - Ejecutar campañas de email marketing o mensajería segmentada según necesidades institucionales.
  - Generar reportes simples para medir impacto y efectividad de las acciones.
- 4. Soporte técnico funcional
  - Apoyar a usuarios internos en el uso básico del sistema CRM.
  - Reportar problemas funcionales o errores a las áreas correspondientes.
  - Participar en capacitaciones internas y apoyar procesos de mejora continua del sistema.
- 5. 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.
- 6. Otras funciones.
  - Otorgar apoyo a los requerimientos que solicite la Dirección y la Institución.

**III. REQUISITOS DEL CARGO**

Instrucción Formal	- Título profesional del área de administración, informática, comunicaciones o afines.
--------------------	--



**Perfil de Cargo**

Experiencia Requerida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínimo un año de experiencia en trabajo con equipos multidisciplinarios.</li> <li>- Deseable experiencia previa en instituciones de educación superior (no excluyente).</li> </ul>
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deseable experiencia laboral o práctica profesional en áreas de atención al cliente, análisis de datos, marketing digital o soporte administrativo.</li> <li>- Conocimiento básico en el uso de sistemas de información (CRM, ERP, plataformas web).</li> <li>- Buen manejo de herramientas Microsoft Office, especialmente Excel.</li> <li>- Habilidades en análisis de datos cualitativos.</li> <li>- Manejo de herramientas ofimáticas nivel intermedio-avanzado.</li> </ul>

**IV.COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

Competencia	Nivel	Indicadores conductuales
Servicio	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la relación con el usuario, busca escuchar comprensivamente sus necesidades y establecer una solución de beneficio mutuo, cooperativa.</li> <li>- Reconoce los distintos usuarios internos y externos de la universidad y adapta su estilo de atención a ellos.</li> <li>- Satisface en forma oportuna y rápida las necesidades de sus usuarios.</li> </ul>



**Perfil de Cargo**

Colaboración	3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Es consciente del impacto de su labor en la universidad y lo aplica en la ejecución de su trabajo.</li><li>- Apoya a los nuevos colegas con inducción y entrega generosa de conocimientos.</li><li>- Reconocido por su buena disposición y generar gratos ambientes de trabajo.</li></ul>
Comunicación	3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Usa un amplio vocabulario, pertinente a distintas autoridades administrativas y académicas.</li><li>- Es asertivo y seguro en la expresión de sus ideas.</li><li>- Puede adaptar reportes, informes a un lenguaje entendible por distintos usuarios.</li></ul>
Proactividad	3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Asume sus errores y ofrece alternativas de mejoras y propuestas de solución.</li><li>- Consulta a su jefatura, pares o usuarios para chequear y retroalimentarse.</li><li>- Cuando observa un error de calidad lo reporta y lo corrige en forma oportuna.</li></ul>
Adaptación	3	<ul style="list-style-type: none"><li>- En forma autónoma pone en marcha cambios de procedimientos o su propia conducta para facilitar el logro de los objetivos.</li><li>- Es analítico, revisa permanentemente sus procesos para implementar mejoras.</li><li>- Propositivo de ideas de cambio. (procesos, procedimientos, eficiencia, normativas).</li></ul>