

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Asistente Administrativa/o CREA	
Unidad	: Centro de Resolución Alternativa de Conflictos - CREA	
Cargo Jefe Directo	: Directora Ejecutiva CREA	
Ocupante del Cargo	: Concurso	
Familia de Cargo	: Secretarías	Nivel: 4

II. OBJETIVO DEL CARGO

Persona a cargo de entregar la primera atención a los usuarios/as y público en general verificando que cumplan con las condiciones socioeconómicas para acceder al servicio y demás funciones específicas relacionadas con la prestación del servicio de mediación familiar.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Son funciones inherentes a la calidad de asistente administrativo/a del Centro de Mediación y, por lo tanto, obligaciones realizadas en forma preferente por éste, las siguientes:
 - a) Ingresar los datos de las causas al sistema informático de Mediación Familiar – SIMEF en forma correcta y oportuna dentro de los plazos establecidos en el manual de tramitación de causas.
 - b) Certificar el cumplimiento de las condiciones socioeconómicas de los usuarios/as para acceder gratuitamente al servicio de mediación familiar y dejar registro de lo anterior en sistema informático de Mediación Familiar – SIMEF.
 - c) Agendar o re-agendar las causas en el sistema informático de Mediación Familiar – SIMEF, según corresponda.
 - d) Contactar y citar a los/as usuarios/as para la fecha y hora agendadas o re-agendadas remitiendo, si corresponde, link de acceso para los casos de sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia.
 - e) Solicitar y organizar toda la documentación asociada a la causa y las partes.

<p>Elaborado por: Profesional Gestión de Personas</p>	<p>Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas</p>	<p>Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas</p>
---	--	--



- f) Generar, enviar o recepcionar los documentos necesarios para que las partes puedan llevar a cabo el proceso de mediación.
 - g) Cargar al sistema informático de Mediación Familiar – SIMEF todos los documentos asociados a la causa.
 - h) Apoyar al/la mediador/a en la gestión de agendamiento o generación de sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia (generación link).
 - i) Entregar a las partes o a cualquier persona que lo requiera ya sea de forma presencia, telefónica o vía correo electrónico, información general sobre el proceso de mediación, los requisitos para acceder a la mediación gratuita y las alternativas en caso de no calificar o no querer atenderse en el Centro de Mediación.
 - j) Informar en forma oportuna al/la Coordinadora de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o a quien este/a designe, vía sistema de ticket, de cualquier dificultad técnica u operativa que exista en la gestión de causas por parte del Centro.
 - k) Las demás funciones que establezcan los Manuales Operativos, Instrucciones Técnicas impartidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en relación a la gestión administrativa de la oficina y del contratado de prestación de servicios de mediación familiar, en relación a la atención de usuarios/as y gestión de causas.
2. 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 (SGC) de los procesos de soporte (PS) de la UCTemuco y/o institucional de Aseguramiento de la Calidad de la UCTemuco.
3. Otras funciones:
- Otorgar apoyo a los requerimientos que solicite la Dirección y Administración y de la Institución.

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO</p>	<p>Universidad Católica de Temuco</p>	<p>Código: SGC PS-FOR- DDPER 0003 Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 3 de 4</p>
<p>Perfil de Cargo</p>		

III. REQUISITOS DEL CARGO

<p>Instrucción Formal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enseñanza media completa - Deseable Título de secretaria/o ejecutivo – Técnico Jurídico – Técnico en Administración (profesión afín con atención de público) - En caso de no contar con la instrucción mencionada, se solicita un: Curso de atención de público (16 hrs) u Ofimática (16 hrs)
<p>Experiencia Requerida</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Al menos 1 año en cargos similares
<p>Conocimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos en atención de público - Conocimiento y uso de herramientas ofimáticas - Deseables conocimientos en administración

IV. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencia	Nivel	Indicadores conductuales
Servicio	2	<ul style="list-style-type: none"> - Da siempre una respuesta a las necesidades de sus clientes (aunque esta sea negativa). - Atiende con interés y rapidez las peticiones de los clientes. - Aplica con criterio los protocolos y procedimientos institucionales.
Colaboración	2	<ul style="list-style-type: none"> - Es consciente del impacto de su trabajo en sus colegas y el logro de los objetivos de su unidad. - Su buen trato alienta al desarrollo de tareas en conjunto.

<p>Elaborado por: Profesional Gestión de Personas</p>	<p>Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas</p>	<p>Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas</p>
---	--	--

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

		<ul style="list-style-type: none"> - Ofrece ayuda a sus colegas cuando estos lo necesitan, enseñando a sus pares para potenciar su labor.
Comunicación	2	<ul style="list-style-type: none"> - Sabe escuchar, mira a los ojos, usa un lenguaje adecuado y claro. - 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. - Resuelve situaciones cuando su jefe no está presente.
Adaptación	2	<ul style="list-style-type: none"> - Pone en marcha cambios de procedimientos o de su propia conducta cuando le son sugeridos. - Sigue los procedimientos establecidos y es capaz de flexibilizarlos criteriosamente de acuerdo a situaciones emergentes. - Reconoce la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información para modificar su accionar.

<p>Elaborado por: Profesional Gestión de Personas</p>	<p>Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas</p>	<p>Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas</p>
---	--	--