

Perfil de Cargo

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Administrativo – Atención al usuario	
Unidad	: Marketing - Dirección de Gestión Administrativa	
Cargo Jefe Directo	: Director(a) de Gestión Administrativa / Escuela de Posgrado	
Ocupante del Cargo	: Concurso	
Familia de Cargo	: Administrativos	Nivel: 4

II. OBJETIVO DEL CARGO

Brindar atención oportuna, cordial y efectiva a postulantes e interesados/as a los programas de Magíster y Doctorado, gestionando consultas a través de distintos canales de comunicación y contribuyendo al proceso de captación y acompañamiento de futuros estudiantes.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Atender consultas de interesados en programas de Magíster y Doctorado a través de correo electrónico, teléfono, WhatsApp, redes sociales y otros canales institucionales.
2. Entregar información clara y precisa sobre programas de posgrado, requisitos de postulación, aranceles, becas, beneficios y procesos administrativos.
3. Realizar seguimiento a prospectos y postulantes, manteniendo una comunicación permanente y orientada al cierre de postulaciones.
4. Registrar y actualizar información de contactos e interacciones en las plataformas y registros institucionales correspondientes.
5. Derivar consultas específicas a las unidades académicas o administrativas cuando corresponda.
6. Apoyar la gestión de campañas de difusión y admisión mediante la atención de consultas provenientes de medios digitales.
7. Colaborar en actividades de promoción, charlas informativas y eventos de captación de estudiantes.
8. Mantener altos estándares de calidad en la atención y experiencia de los usuarios.



Perfil de Cargo

9. Otras funciones.

- Otorgar apoyo a los requerimientos de la Dirección de Gestión Administrativa y la Dirección General de la Escuela de Posgrado.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	- Enseñanza Media Completa y formación de técnico nivel medio en Administración de empresas o áreas afín.
Experiencia Requerida	- Conocimiento de gestión universitaria y procesos de posgrado. - Al menos 3 años en puestos de ventas o servicio a público/clientes/usuarios.
Conocimientos	- Utilización de paquete software office y herramientas relacionadas a mensajería digital.

V. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencia	Nivel	Indicadores conductuales
Servicio	2	- 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	- 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	- 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	- Asume sus errores y en ocasiones ofrece alternativas de mejoras y propuestas de solución.

Elaborado por:
Profesional Gestión de Personas

Revisado por:
Coordinadora de Gestión de
Personas

Aprobado por:
Directora Dirección de Desarrollo
de Personas



Perfil de Cargo

		<ul style="list-style-type: none">- 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.