

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

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 y otras acciones de captación.
7. Colaborar en la organización y ejecución de charlas informativas, webinars, ferias, visitas, actividades de difusión y otros eventos de promoción de la Escuela de Posgrado.
8. Apoyar la coordinación logística de actividades de difusión, incluyendo inscripción

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

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 2 de 4

de participantes, confirmación de asistencia, envío de recordatorios y seguimiento posterior.

9. Gestionar el envío de información y comunicaciones masivas dirigidas a postulantes e interesados, utilizando las plataformas institucionales disponibles.
10. Elaborar y actualizar reportes periódicos sobre consultas, prospectos, postulaciones y matrículas, apoyando el seguimiento de indicadores de gestión de la unidad.
11. Apoyar la recopilación, organización y actualización de información requerida para la elaboración de material promocional y de difusión de los programas.
12. Colaborar en la administración y actualización de contenidos en plataformas digitales y canales de comunicación institucionales, de acuerdo con los lineamientos de la Unidad de Marketing.
13. Apoyar la gestión administrativa de la unidad, preparando documentación, bases de datos, presentaciones, informes y otros antecedentes requeridos para el desarrollo de sus actividades.
14. Identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención y admisión, proponiendo acciones que contribuyan a optimizar la experiencia de los postulantes.
15. Mantener altos estándares de calidad en la atención y experiencia de los usuarios, resguardando una comunicación cordial, oportuna y orientada al servicio.
16. Otras funciones.

Otorgar apoyo a los requerimientos de la Dirección y la Institución.

IV. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	- Formación técnica 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

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

Perfil de Cargo

	o servicio a público/clientes/usuarios.
Conocimientos	- Utilización de paquete software office y herramientas relacionadas a mensajería digital. - Deseable: conocimiento de herramientas de diseño y edición básica de contenido (como Canva) - Administración de redes sociales, y herramientas de mensajería digital (WhatsApp Business, Meta Business Suite u otras).

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. - 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	- Sigue los procedimientos establecidos. - Cambia su rutina de acuerdo a necesidades

Elaborado por:
Profesional Gestión de Personas

Revisado por:
Coordinadora de Gestión de
Personas

Aprobado por:
Directora Dirección de Desarrollo
de Personas



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
TEMUCO

Universidad Católica de Temuco

Perfil de Cargo

Código: SGC PS-FOR-
DDPER 0003
Versión: 01
Fecha de vigencia:
06/03/2024
Páginas: 4 de 4

emergentes del trabajo.
- Se adapta a cambios en procedimientos.

Elaborado por:
Profesional Gestión de Personas

Revisado por:
Coordinadora de Gestión de
Personas

Aprobado por:
Directora Dirección de Desarrollo
de Personas