



## PERFIL DE CARGO

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo</b>	: Asistente Administrativo -CREA	
<b>Unidad</b>	: Centro de Resolución Alternativa de Conflictos- CREA	
<b>Cargo Jefe Directo</b>	: Director (a) Ejecutivo(a) CREA	
<b>Ocupante del Cargo</b>	: <b>Concurso</b>	
<b>Familia de Cargos</b>	: Administrativo	<b>Nivel: 4</b>

### 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

Son funciones inherentes a la calidad de Asistente/a Administrativo 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.**
- b) **Verificar 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 el sistema informático de mediación Familiar -SIMEF.**
- c) **Agendar o re-agendar las causas de mediación 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 remita mediante videoconferencia.**
- e) **Solicitar y organizar toda la documentación asociada a la causa y a las partes.**
- f) **Generar, enviar o recepcionar los documentos necesarios para que las partes puedan llevar a cabo el proceso de mediación.**



- g) Cargar en el sistema Informático de Mediación Familiar -SIMEF todos los documentos asociados a la causa.**
  - h) Apoyar al/la mediador/a en la gestión agendamiento o generación de sesiones de mediación vía remota mediante video conferencia. (Generación de Link)**
  - i) Entregar a las partes o a cualquier persona que lo requiera ya sea en forma presencial, telefónica o vía correo electrónico, información general sobre el proceso de mediación, los requisitos para acceder a la mediación gratuita y a las alternativas en caso de no calificar o no querer atenderse en el centro de Mediación.**
  - j) Informar en forma oportuna al/la Coordinador 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 contrato de prestación de servicios de mediación familiar, en relación a la atención de usuarios/as y gestión de causas.**
- l) Otras funciones.**
- Incorporar enfoque de calidad en las funciones y tareas propias de su cargo, colaborando con la cultura de calidad y la mejora continua del sistema de calidad (SGC) de los Procesos de Soporte (PS) de la UC Temuco y/o institucional de Aseguramiento de la Calidad.
  - Entregar apoyo a los requerimientos del Ministerio, del Centro y/o la Institución.



#### IV. REQUISITOS DEL CARGO

<b>Instrucción Formal</b>	<p>a) Enseñanza media completa.</p> <p>Se acredita mediante la copia simple de la Licencia de Educación Media. En el caso de personas que hayan cursado sus estudios en el extranjero sus estudios deberán estar apostillados o legalizados de acuerdo al procedimiento que corresponda</p>
<b>Experiencia Requerida</b>	<p>b) Conocimientos en atención de público y ofimática.</p> <p>i) Para el caso de una persona que hubiere prestado servicios como Secretario/a o Asistente/a Administrativo/a en Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos , a lo menos 6 meses, la experiencia se acreditará mediante la verificación que realizará la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de conflictos de acuerdo a los registros existentes, para lo cual emitirá un certificado a solicitud del contratado. En caso que los meses no hayan sido consecutivos, se requerirá que estos servicios hayan sido prestado dentro de un período máximo de 12 meses.</p> <p>ii) Para el caso de la persona que hubiere prestado servicios como secretario/a o asistente/a administrativo, en otra entidad o institución a lo menos durante 12 meses consecutivos, se acreditará mediante un certificado de experiencia laboral, emitido por un representante de dicha entidad, en el cual se indique las funciones y el periodo de tiempo durante el cual desempeño dichas funciones.</p> <p>iii) Para el caso de una persona natural, que no se encuentre en ninguno de los supuestos anteriores, se acreditará mediante un certificado que acredite 16 horas de formación en atención de público y ofimática, impartido por una Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por éste, ya sea que se trate de una instancia formativa dentro de una malla curricular o en un curso o taller en particular. Para el caso de personas que hayan cursado sus estudios en el extranjero, los respectivos documentos deberán ser apostillados o legalizados de acuerdo al procedimiento que corresponda.</p> <p>iv) Las personas que acrediten el título técnico o técnico superior de secretariado, técnico jurídico o equivalente, cumplirán con el perfil requerido solo con la presentación de la copia simple de su título. Para el caso de personas que hayan cursado sus estudios en el extranjero,</p>



los respectivos documentos deberán ser apostillados o legalizados de acuerdo al procedimiento que corresponda.

## V. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

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