

CONVOCATORIA INTERNA

La Fundación Universidad Jorge Tadeo Lozano, convoca a las personas interesadas en participar en el concurso para el cargo **COORDINADOR DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS** para **LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**, con sede en Bogotá.

FUNCIONES DEL CARGO

- ✓ Coordinar y hacer seguimiento a la asesoría brindada a los estudiantes, mediante los diferentes canales de comunicación, con el fin de brindar una orientación y solución adecuada al estudiante.
- ✓ Mantener actualizados los medios de comunicación para los estudiantes (Pagina Web, Mesa de ayuda, correo electrónico, cartas escritas, chat en línea.)
- ✓ Realizar seguimiento a los horarios de prestación del servicio y verificar su cumplimiento, con el fin de brindar un servicio oportuno y confiable.
- ✓ Proponer y desarrollar planes de mejoramiento en los procesos y servicios orientados al estudiante, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y calidad del servicio prestado.
- ✓ Garantizar las condiciones necesarias para la prestación adecuada del servicio en los estudiantes (documentación técnica, de instalación, configuración, operación, de entrenamiento, etc.)
- ✓ Gestionar el trámite oportuno de las preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias comunicadas por los estudiantes.
- ✓ Hacer mediciones de los indicadores de gestión y elaborar reportes, estudios y estadísticas de la actividad del servicio.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio entre las áreas de universidad.
- ✓ Notificar el incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio a las áreas encargadas.
- ✓ Garantizar la correcta atención a la comunidad universitaria por parte del personal destinado para la atención.
- ✓ Gestionar la estrategia de Servicio de acuerdo a los lineamientos organizacionales.
- ✓ Monitorear y realizar gestión sobre las variables que afectan la prestación del servicio.
- ✓ Establecer sistemas para mejorar la gestión y los resultados del servicio, diseñando métodos de trabajo que aseguren la calidad del proceso.
- ✓ Anticipar puntos críticos de una situación o problema, estableciendo controles y mecanismo para buscar óptimas soluciones.
- ✓ Realizar seguimiento a los tickets generados por los estudiantes.
- ✓ Implementar y analizar, encuestas de satisfacción de la calidad del servicio.

Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo

FORMACIÓN ACADÉMICA

- ✓ Profesional en áreas económicas y administrativas, ciencias sociales o ingenierías con Especialización.

EXPERIENCIA LABORAL:

- ✓ Debe contar con mínimo cuatro (4) años de experiencia en procesos administrativos y/o académicos.

IDIOMAS

- ✓ Nivel A1 en comprensión - comunicación y escritura según el (MCERL) del idioma Inglés

CONOCIMIENTOS

Debe contar con conocimientos en:

- ✓ Manejo de Office nivel avanzado e Internet.
- ✓ Conocimiento en paquetes CRM y bases de datos con altos volúmenes de información.

COMPETENCIAS DEL CARGO

- ✓ Iniciativa
- ✓ Integridad
- ✓ Orientación al Cliente
- ✓ Compromiso
- ✓ Liderazgo
- ✓ Comunicación
- ✓ Atención al Detalle
- ✓ Trabajo en Equipo

ETAPAS DEL PROCESO

1. Inscripción o aplicación de la hoja de vida al proceso por parte de los interesados
2. Selección de hojas de vida de acuerdo con los requisitos académicos y de experiencia.
3. Publicación de la relación de candidatos que son admitidos para continuar en el proceso y relación de quienes no lo son por no cumplir los requisitos académicos y de experiencia.
4. Citación y aplicación de prueba de conocimiento, pruebas psicotécnicas y entrevista.
5. Publicación de resultados definitivos del proceso.

Fecha Recepción del Perfil: 12/04/2015
Fecha de Elaboración de Convocatoria: 17/04/2015
Fecha de Actualización Convocatoria: 20/04/2015

RANGO SALARIAL: \$4.000.000 A \$6.000.000

HORARIO DE TRABAJO

Lunes a Viernes 8:00 am a 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm.

Sábados 8:00 a.m. a 1:00 pm.

Interesados deben enviar su hoja de vida hasta **el 23 de Abril de 2015**, al correo electrónico mariac.castillof@utadeo.edu.co. Y Próximamente por nuestra opción **TRABAJE CON NOSOTROS/CONVOCATORIAS INTERNAS.**

Aprobado:

DOCTORA MARIA CRISTINA GARCIA PARRA

DIRECTORA DE GESTION HUMANA