

## CONCURSO EXTERNO

DP38/2025

Se comunica al Personal de Administración y Servicios de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, que conforme a los procedimientos de la Unidad de Reclutamiento y Selección, se abre con esta fecha Concurso Externo para llenar el siguiente Cargo:

<b>Gestor/a de Experiencia Estudiantil</b>		-	<b>Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE)</b>	
<b>Plazo de postulación:</b>	05-06-2025	al	11-06-2025	
<b>Vacantes:</b>	1			

### I. Misión del Cargo

Diseñar, implementar y coordinar un sistema institucional de recepción, derivación, seguimiento y resolución de requerimientos estudiantiles, asegurando respuestas oportunas, articuladas y trazables, mediante mecanismos digitales y procesos colaborativos.

El Gestor/a actúa como un articulador de soluciones entre estudiantes y unidades institucionales, generando reportes sistemáticos para la Vicerrectora Académica el/la director/a de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), retroalimentando con propuestas de mejora continua sustentadas en evidencia.

### II. Funciones principales

- Diseñar e implementar instrumentos de detección y seguimiento de necesidades estudiantiles.
- Registrar y canalizar requerimientos estudiantiles mediante los sistemas digitales dispuestos para ello (como la aplicación móvil SER PUCV, entre otros).
- Coordinar la derivación de casos de requerimientos estudiantiles a unidades responsables (Unidades administrativas, Unidades Académicas u otras Direcciones).
- Realizar seguimiento de los requerimientos, mediante la revisión de tiempos de respuesta y generación de alertas para casos críticos, según corresponda.
- Realizar reportería periódica de los casos atendidos, causas, tiempos de resolución e indicadores del área.
- Proporcionar apoyo a la jefatura, según los procesos donde brinda soporte.

### III. Competencias necesarias para el ejercicio del cargo

Conocimientos y Habilidades:

- Escucha activa, empática y con enfoque estudiantil.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo colaborativo.
- Capacidad de resolución de problemas.
- Planificación y organización.
- Pensamiento Analítico.
- Autonomía operativa y criterio para la toma de decisiones basadas en datos y en directrices institucionales brindadas por la DAE.

Atributos personales:

- Compromiso institucional
- Responsabilidad
- Respeto
- Excelencia
- Orientación al Servicio
- Sello valórico Institucional

### IV. Requisitos de Postulación

- Título profesional de al menos 10 semestres en áreas como el trabajo social, las ciencias sociales, la gestión, la administración y la educación de Institución Acreditada (excluyente).
- Formación complementaria en resolución de conflictos, análisis de datos, gestión de calidad o experiencia usuaria (deseable).
- Conocimientos en legislación relacionada a los estudiantes universitarios, protocolos y reglamentos internos (deseable).
- Conocimientos en sistemas de gestión de casos, trazabilidad digital y elaboración de informes institucionales (deseable).
- Manejo en herramientas de sistematización y registro de información (excluyente).
- Manejo de herramientas para visualización de datos (Power BI, Google Data Studio o similares) (deseable).
- Experiencia laboral de al menos 3 años en gestión en áreas relacionadas (excluyente).
- Experiencia laboral de al menos 3 años en contextos educativos, en roles de acompañamiento o trabajo con estudiantes (deseable).

Las personas interesadas en postular deberán subir en un archivo ÚNICO (formato pdf) su currículum vitae actualizado, certificado de título, certificados de estudios complementarios (si corresponde) y carta de presentación en el siguiente enlace: [https://pucv.hiringroom.com/jobs/get\\_vacancy/6841e85fc0bf05c7d104c0bb](https://pucv.hiringroom.com/jobs/get_vacancy/6841e85fc0bf05c7d104c0bb)

Para consultas del proceso contactar al correo electrónico [postulaciones.drhs@pucv.cl](mailto:postulaciones.drhs@pucv.cl) indicando en Asunto: "DP38/2025 Gestor/a de Experiencia Estudiantil - Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE)".

El formato de la carta de presentación puede ser solicitado vía correo electrónico a la dirección indicada en el párrafo anterior o descargarla desde el siguiente enlace: <https://www.pucv.cl/pucv/formatos-de-cartas-para-concursos-externos-internos-pucv>

Cada documento subido a la plataforma debe venir con el nombre del profesional y nombre del documento (Ej: Juan Pérez Pérez - CV).

La Universidad podrá solicitar mayores antecedentes, debiendo presentarse los interesados a las distintas etapas requeridas del proceso de selección y a las evaluaciones pertinentes.