

	MANUAL DE CALIDAD TÉRMINO Y DEFINICIONES	
Unidad de Gestión y Recursos Humanos	Versión : 05 Página : 1 de 3 Fecha : 29/09/2010	

ENCARGADO (A) SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA / ESPACIOS DE ATENCIÓN

1 DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

Nombre del Cargo : Encargado (a) del Sistema Integral de Atención Ciudadana
 Área : Unidad de Gestión y Recursos Humanos
 Lugar de Trabajo : Oficina de Dirección Ejecutiva o Laboratorio Hidráulico.
 Supervisor Directo : Director Ejecutivo

1.2 OBJETIVO DEL CARGO:

Recibir, atender y derivar las consultas, reclamos y sugerencias en espacios de atención de público, que son parte del Sistema Integral de Atención Ciudadana.

1.3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- ✓ Administrar información relacionada con el SIAC del INH.
- ✓ Recibir, derivar y responder lo requerimientos de las personas externas al servicio recibidos en espacios de atención.
- ✓ Controlar y derivar los requerimientos de personas externas al servicio recibidos en espacios de atención (buzón, teléfono, web o presencial).
- ✓ Controlar la emisión de respuestas a requerimientos de los usuarios.
- ✓ Estar informado de la legalidad vigente que afecte el SIAC.
- ✓ Las funciones y responsabilidades que se generen a partir de la inclusión en la Norma ISO 9001:2008.

2 PERFIL DEL CARGO:

2.1 REQUISITOS PERSONALES:

2.1.1 Educación:

Título Universitario o Licencia de Educación Media.

2.1.2 Formación:

Conocimiento de Normas ISO 9001:2008.

	MANUAL DE CALIDAD TÉRMINO Y DEFINICIONES	
Unidad de Gestión y Recursos Humanos	Versión : 05 Página : 2 de 3 Fecha : 29/09/2010	

Formación en temas relacionados con Atención de Público, conocimientos en aspectos generales de: Ley N° 20.285, Transparencia Pública y Acceso a la Información, y Ley N° 19.880, establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

2.1.3 Experiencia Laboral:

A lo menos 1 año de experiencia laboral en el Servicio o un año en otra institución pública o privada.

2.1.4 Habilidades:

COMPETENCIAS

Orientación al cliente: Habilidad para mantener una actitud de total disponibilidad hacia el cliente, para brindarle más de lo que éste espera. Capacidad para estar siempre disponible para sus clientes y dedicarles el tiempo necesario, ya sea en su propia oficina o en la de ellos.

Comportamiento

- Está disponible para los clientes del sistema internos y externos
- Responde a las demandas de los clientes
- Dedicar tiempo a estar y conocer a los clientes que se acercan a su oficina
- Atiende personalmente a clientes especiales, en algunas ocasiones, para mantener la vía de comunicación abierta.
- Genera mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes

Trabajo en equipo: Capacidad para solicitar opinión al resto del grupo, y valorar sinceramente las ideas y experiencia de los demás, manteniendo una actitud abierta para aprender de los otros, incluidos sus pares y subordinados. Habilidad para promover la colaboración de los distintos equipos, al interior de cada uno de ellos. Capacidad de valorar las contribuciones de los demás aunque tengan diferentes puntos de vista.

Comportamiento

- Solicita opinión a los miembros del equipo. Valora las ideas y experiencias ajenas.
- Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros.
- Promueve la colaboración entre equipos
- Valora las contribuciones ajenas, aún cuando se le plantean diferentes puntos de vista

Liderazgo: Capacidad para orientar la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Habilidad para fijar objetivos a su equipo, realizar su seguimiento y brindar feedback o retroalimentación sobre su avance integrando las opiniones de los diferentes integrantes. Habilidad para desarrollar su energía y transmitirla a otros en pos de un objetivo

	MANUAL DE CALIDAD TÉRMINO Y DEFINICIONES	
Unidad de Gestión y Recursos Humanos	Versión : 05 Página : 3 de 3 Fecha : 29/09/2010	

común. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores.

Comportamiento

- Promueve el trabajo en equipo entre las distintas áreas de la organización.
- Desarrolla el espíritu de equipo. Es capaz de sacrificar los intereses de su área en pro del logro de los objetivos institucionales.
- Promueve el desarrollo de un ambiente de trabajo amistoso, de buen clima y cooperación.
- Implementa adecuadamente modalidades alternativas de trabajo en el equipo que añaden valor a los resultados grupales.
- Resuelve los conflictos de su equipo y participa activamente en la resolución de conflictos transversales a la organización.