|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\Hilda\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\94984E1D.tmp | **PERFIL / DESCRIPTOR DE CARGO** | Versión: 2 |
| Fecha de Revisión Jefatura: 22/07/2021 |

|  |
| --- |
| **1. IDENTIFICACIÓN**  |
| **NOMBRE DEL CARGO** | **SOPORTE JURÍDICO EAP** |
| **Ubicación**  | Dirección Regional  |
| **Jefatura Directa (Jerárquica)** | Director/a Regional  |   |
| **Jefatura Indirecta (Funcional)** | N/A  |
| **Área(s) bajo Supervisión** | N/A |  |
| **Familia de Cargo** | Ejecutivos |  |

|  |
| --- |
| **2. MISIÓN O PROPÓSITO GENERAL DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN** |
| Realizar labores administrativas de asistencia a la gestión judicial y de atención de público presencial y no presencial en la Dirección Regional, con la finalidad de apoyar el trabajo judicial y de información al consumidor, de acuerdo con los estándares y protocolos establecidos. |

|  |
| --- |
| **3. FUNCIONES PRINCIPALES** |
| **Funciones Permanentes** |
| Registrar, ordenar y clasificar la documentación/correspondencia judicial de la Dirección Regional, con la finalidad de mantener la información disponible y actualizada a los requerimientos del/la Abogado/a Regional, conforme al Sistema Documental institucional. |
| Apoyar en la redacción de escritos judiciales, tales como denuncias y recursos y, en general, apoyar las labores judiciales, para presentarlos en tribunales y/o juzgados de policía local. |
| Escuchar, registrar, categorizar y procesar los requerimientos de consumidores/as, ajustando sus expectativas de respuesta, de acuerdo con las definiciones y procedimientos que ofrece la ley 19.496 y otras vinculadas a organismos relacionados, para orientar a consumidores y consumidoras hacia la resolución de su reclamo y/o consulta, de acuerdo a las instrucciones, protocolos y procedimientos del Servicio. |
| Participar en actividades de difusión y participación ciudadana, en terreno y de acercamiento a la comunidad en plazas ciudadanas, ferias, volantes y jornadas de difusión, promoviendo y orientando respecto de derechos y deberes, así como efectuando atención. |
| Colaborar con tareas administrativas complementarias que puedan ser requeridas a su labor habitual, generando apoyo en el levantamiento de precios y estudios regionales.  |
| Entregar retroalimentación respecto del proceso de atención al público, con la finalidad de incorporar mejoras a la atención de los consumidores. |
| **Funciones Eventuales** |
| Colaborar en las actividades de capacitación a los ejecutivos(as) de atención de público de las plataformas municipales de la región, otorgando soporte al proceso de instalación y mantención de oficinas municipales. |
| Participar en capacitaciones de especialización transversales y específicas para el cumplimiento de su función. |
| Apoyar en la gestión de las labores propias de la Dirección Regional, para mantener la continuidad del servicio. |

|  |
| --- |
| **5. RESPONSABILIDAD** |
| **Decisiones**  | **Recomendaciones** |
| N/A | Proponer mejoras a los procedimientos en que participa.Proponer acciones de mejora para las diferentes líneas de trabajo de las y los EAP.  |

|  |
| --- |
| 1. **REQUISITOS DEL CARGO**
 |
| **Estudios/****Formación requerida** | **Nivel educacional requerido** | Título Técnico de Nivel Superior otorgado por un establecimiento de Educación Superior del Estado o reconocido por éste. |
| **Estudios académicos requeridos** | Deseable: Estudios de nivel técnico en el área de administración y/o jurídico (por ejemplo: Técnico Jurídico). |
| **Cursos o estudios de postítulo requeridos** | N/A |
| **Conocimientos requeridos por el cargo** | **Conocimientos – nivel** | **Nivel básico** | **Nivel medio** | **Nivel avanzado** |
| Ley del Consumidor | **X** |  |  |
| Planificación y organización de agenda |  | **X** |  |
| Redacción |  | **X** |  |
| Archivística y gestión documental |  | **X** |  |
| Office - Manejo de plataformas colaborativas (p.e.: Google Suit) |  | **X** |  |
| **Experiencia laboral deseable** | * Deseable 1 año de experiencia laboral.
* Deseable al menos 6 meses de experiencia en funciones administrativas, en el sector público o privado.
 |

|  |
| --- |
| **6. PERFIL**  |
| **Tipo de Competencia** | **Nombre de la Competencia** | **Nivel** |
| **Transversales** | 1. Enfoque en la Ciudadanía
 | 2 |
| 1. Visión Organizacional
 | 2 |
| 1. Relaciones Laborales Positivas
 | 2 |
| **Específicas por Familia del Cargo** | 1. Organización
 | 2 |
| 1. Aprendizaje
 | 3 |
| **Específicas por Área Funcional** | 1. Despliegue Territorial
 | 2 |
| 1. Orientación a Resultados
 | 2 |