

La Dirección de Servicios Escolares del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), convoca a las personas interesadas a participar en el proceso de selección para cubrir una plaza administrativa de tiempo fijo indeterminado, con jornada completa, en el área de Atención a usuarios como ..

Tiempos previstos

Apertura de la convocatoria: 24 de abril de 2024

Fecha límite para envío de documentos: 10 de mayo de 2024

Comunicación del resultado del proceso¹: 15 de mayo de 2024

Se espera que la persona seleccionada se integre durante mayo del año en curso.

Perfil solicitado

Indispensable

- Afinidad con [los valores y la propuesta educativa del ITESO](#).
- Escolaridad mínima de licenciatura en² áreas administrativas o humanidades.
- Apertura y disponibilidad para asumir los encargos que se le asignen; con capacidad para aceptar los cambios que experimente ya sea su campo de conocimiento, su campo de actuación profesional, o el ejercicio de las tareas que le sean asignadas, y con disposición a formarse y capacitarse para prestar el mayor servicio posible.
- Disposición para trabajar de manera colaborativa en equipos multidisciplinares.
- Conocimiento de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- Responsable y confiable del manejo de información confidencial, cargos financieros y recursos irremplazables.
- Apego a la normativa y procesos externos e internos
- Capaz de tomar decisiones relacionadas con su encargo que favorezcan la resolución de los mismos.
- Manejo de situaciones de crisis.
- Disposición a formarse y capacitarse para el crecimiento del puesto y su persona.
- Facilidad para relacionarse, proactivo y sensible a las necesidades de los usuarios
- Disponibilidad de cambio de horarios
- Conocimiento sobre Diseño de Servicios con valor para el usuario, Marcos legales y administrativos, Modelos de toma de decisiones basados en información, Áreas operativas y administrativas de servicios, Uso de tecnología, Trabajo colaborativo, Paquetería e inglés intermedio.
- Experiencia comprobable de 2 años en área de atención a usuarios

Deseable

- Conocimiento sobre sistemas, modelo, organización y procesos institucionales.
- Uso avanzado del idioma inglés.

¹ La evaluación de candidatos se llevará a cabo en un plazo no mayor a un mes hábil.

² Con documentación que avale la obtención del grado.

Trabajo por realizar

Es responsable de atender, gestionar y resolver con el mayor grado de calidad y calidez las diversas solicitudes de servicios de los usuarios (alumnos, egresados, exalumnos, padres de familia, personal académico y administrativo e instancias externas), de los procesos y gestiones que se requieran para ello (dentro y fuera de la institución, por ejemplo, con preparatorias, empresas y otros organismos sean educativos o de otra índole). Todo el encargo se debe apegar a la normatividad (interna y externa), a los procesos establecidos y al cuidado de la información (en gran medida sensible) y de los recursos que maneja y que pueden ser irremplazables (manejo de documentos originales). Las responsabilidades incluyen desde ser la primera cara de ITESO ante los usuarios, asesorar, expedir documentación, recibir, registrar, autenticar la documentación requerida para obtener reconocimiento de los estudios, manejo del archivo físico, entre otros más. Todos los servicios se brindan en modalidad presencia y en línea

•

Procedimiento

1. Los interesados deberán enviar los siguientes documentos en formato electrónico:
 - a. **Currículum Vitae (CV) en formato ITESO** (descargar [aquí](#))
 - b. **Documentación que compruebe** los estudios realizados³, la experiencia profesional, el dominio de los idiomas requeridos o declarados en el CV, entre otros.
 - c. **Cartas de referencias** laborales (al menos dos).
 - d. **Carta firmada** y dirigida Dir. Barroso Navarro Luis Manuel, aceptando participar en el proceso de selección descrito en esta convocatoria y en los procedimientos institucionales vigentes.

El envío de la documentación en formato electrónico es un requisito indispensable para participar en el proceso de selección.

2. La documentación recibida será evaluada por un comité de selección, conformado principalmente por personal de planta del ITESO, y por al menos tres personas⁴.
3. Quienes cumplan con el perfil deseado podrán participar en una entrevista con el comité evaluador y, eventualmente, con la persona a quien reportarán y/o con la persona a cargo de la dependencia o el área correspondiente.
4. Una vez concluido el proceso, el coordinador del comité informará a cada participante sobre la respuesta a su solicitud.

³ Certificado de bachillerato, acta de examen o título de estudios de licenciatura y posgrado.

⁴ Según el perfil solicitado, el comité podrá incluir a expertos invitados.



5. La persona que resulte seleccionada deberá entregar, en el transcurso de diez días hábiles a partir de la fecha en la que se le comunicó el resultado, toda la documentación probatoria en físico. Incumplir este requisito es motivo para cancelar o suspender la contratación.

Contacto(s) para información

Nombre(s): Paulina Rios Miramontes

Correo(s): paurios@iteso.mx

Teléfono(s): +52 333 669 3434 Ext. 3287

Contacto para envío de documentación

Nombre(s): Paulina Rios Miramontes

Correo(s): paurios@iteso.mx y personal@iteso.mx

Teléfono(s): +52 333 669 3434 Ext. 3287

La información recabada durante el proceso de selección será tratada conforme a lo establecido en nuestro [aviso de privacidad](#)⁵.

⁵ Disponible en <https://datospersonales.iteso.mx>