

## PERFIL DE CARGO

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>Nombre del Cargo</b>	: Ejecutivo(a) Apoyo Financiero	
<b>Unidad</b>	: Dirección de Crédito y Recaudación	
<b>Cargo Jefe Directo</b>	: Director (a) de Dirección de Crédito y Recaudación	
<b>Ocupante del Cargo</b>	: <b>CONCURSO</b>	
<b>Familia de Cargo</b>	: Técnicos Universitarios	<b>Nivel: 6</b>

### II. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar apoyo técnico financiero, para disponer de información fidedigna y oportuna de los movimientos de pago y entregar atención de calidad, a estudiantes y ex estudiantes en relación a su cuenta corriente, beneficios asignados, créditos solicitados y su posterior proceso de cobranza, hasta el momento en que dichos créditos son recaudados completamente, garantizando que todo ingreso sea registrado en el sistema de tesorería.

### III. FUNCIONES PRINCIPALES

- 1. Realizar la revisión oportuna de beneficios estudiantiles y pagarés asignados para que sean aplicados a la cuenta corriente de los estudiantes apenas sean aprobados por la unidad de Bienestar estudiantil.**
- 2. Realizar la cuadratura mensual de los pagarés, garantizando que todo pagaré asignado esté aplicado y correctamente resguardado en la bóveda de pagarés.**
- 3. Realizar periódicamente el seguimiento de los depósitos por identificar, agotando todas las instancias posibles de gestión hasta su correcta asignación a la cuenta que corresponda.**
- 4. Realizar diariamente la revisión de webpay, resolviendo las consultas de los estudiantes.**

### **5. Brindar atención presencial, telefónica y online de estudiantes y ex estudiantes:**

- Establecer contacto de manera personalizada con los estudiantes vía correo electrónico y telefónico, para el ingreso de los datos y análisis de su cuenta corriente para la posterior cuadratura de esta, ingresando, anulando o solicitando ajuste de beneficios, créditos, reincorporaciones, suspensiones y cobro de cuotas vencidas de arancel.
- Revisar y dar respuesta oportuna a las consultas asignadas, recibidas en el correo electrónico institucional.
- Entregar información requerida por los estudiantes y exalumnos respecto de: estado de deudas, valor de las cuotas, forma de pago, detalles de abonos realizados, detalles de saldo sin emitir, detalle de descuentos, registrando toda acción en bitácora.

### **6. Gestionar cuentas corrientes institucionales de deudas de matrícula y arancel de carrera, de estudiantes de pregrado, educación continua y post grado.**

- Participar del proceso de admisión, brindando apoyo financiero a los nuevos alumnos (Realizar creación de cuentas corrientes, habilitar en el sistema y activar el pago de matrícula. Crear cuentas corrientes de alumnos reincorporados).
- Proporcionar apoyo financiero orientado al estudiante respecto a formas de pago, solicitudes de créditos internos, aplicación de beneficios, dar a conocer las políticas de cobranza, de manera de que su cuenta corriente esté al día y pueda realizar sus procesos académicos.
- Recepción de Transferencia Bancarias (Imprimir transferencia, identificar datos del deudor y motivo del pago, verificar en Cartolas del Banco el abono, verificar en sistema N° de cuota pagadas y registrar en un archivo drive dicha transferencia para ser entregada a coordinadora de caja).
- Gestionar las solicitudes de devolución y traspaso (notas de crédito) de acuerdo a procedimiento interno.
- Hacer seguimiento a la emisión de la Nota de Crédito y a su devolución o traspaso según corresponda.
- Mantener información actualizada en bitácora de los estudiantes para el posterior proceso de cobranza de su arancel y créditos.

- Recepcionar, ingresar y archivar convenio de prestaciones de servicios, pagarés de arancel, pagarés de crédito en orden alfabética y posterior entrega para custodia de ellos.

#### **7. Gestionar estados de deudas (créditos de fondo solidario y fondos institucionales) de ex estudiantes.**

- Conocer acerca de las leyes respecto al cobro de créditos universitarios.
- Recepcionar y revisar de las declaraciones juradas de ingresos recibidas online y sus respectivas documentaciones adjuntas para el cálculo de la cuota de pago del ex alumno.
- Enviar vía correo electrónico información referente al valor de su cuota generada.
- Entregar los documentos en custodia pagarés de crédito por concepto de pago total de deuda.

#### **8. Proporcionar apoyo financiero orientado al estudiante respecto a formas de pago, solicitudes de créditos internos, aplicación de beneficios, dar a conocer las políticas de cobranza, de manera de que su cuenta corriente esté al día y pueda realizar sus procesos académicos.**

- Regularizar deuda ofreciendo alternativas de pago tales como convenios, renegociación y reprogramación.
- Realizar convenios o reprogramaciones de pago para los deudores según su situación y tipo de crédito.

#### **9. Confeccionar certificados que soliciten los estudiantes y ex estudiantes:**

- Confeccionar certificados para trámites internos, en caso de suspensión, renuncia o reincorporación.
- Confeccionar certificados para trámites externos, en caso de postulación de beneficios para otras universidades.
- Emitir certificados de aclaración de documentos protestados.
- Emitir certificados para matrículas y certificados de los alumnos en trámite de titulación.
- Emitir formulario de compromisos de pago de deudas de arancel, matrícula, entre otros.
- Emitir certificados de no deuda de ex alumnos.

### 10. Otras funciones.

- Brindar apoyo administrativo en procesos de admisión.
- Brindar apoyo en procesos de auditorías de balances.
- Brindar apoyo en procesos de inscripción de ramos.
- Incorporar enfoque de calidad en las funciones y tareas propias de su cargo, colaborando con la cultura de calidad y la mejora continua del sistema de calidad (SGC) de los Procesos de Soporte (PS) de la UC Temuco y/o institucional de Aseguramiento de la Calidad.
- Otorgar apoyo a los requerimientos de la Dirección y de la Institución.

## IV. REQUISITOS DEL CARGO

### 1. Formación:

<b>Instrucción Formal</b>	Técnico Universitario en administración de empresas, Técnico Universitario contable u otro afín al cargo.
<b>Experiencia Requerida</b>	Experiencia laboral de al menos 1 año en cargos similares Experiencia en áreas administrativas, tesorería o cajas.
<b>Conocimientos</b>	Cobranzas. Manejo de herramientas ofimáticas, uso de programas para manejo de bases de datos, requisito mínimo Excel. Servicio al cliente.
<b>Otras habilidades</b>	Buena capacidad de comunicación. Tolerancia a trabajar bajo presión. Proactividad. Alto sentido de responsabilidad, colaboración y resolución. Orientación al buen servicio del cliente. Orientación al cumplimiento de metas. Capacidad de adaptación y al trabajo en equipo.

## V. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencia	Nivel	Indicadores conductuales
<b>Servicio</b>	<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la relación con el cliente, busca escuchar comprensivamente sus necesidades y establecer una solución de beneficio mutuo, cooperativa.</li> <li>- Reconoce los distintos clientes internos y externos de la universidad y adapta su estilo de atención a ellos.</li> <li>- Satisface en forma oportuna y rápida las necesidades de sus usuarios.</li> </ul>
<b>Colaboración</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene una visión de procesos de su trabajo y es consciente del impacto de su trabajo en sus colegas y el logro de los objetivos de su unidad.</li> <li>- Su buen trato alienta al desarrollo de tareas en conjunto.</li> <li>- Ofrece ayuda a sus colegas cuando estos lo necesitan, enseñando a sus pares para potenciar su labor.</li> </ul>
<b>Comunicación</b>	<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene registros con indicadores de los procesos que administra.</li> <li>- Es asertivo y seguro en la expresión de sus ideas manteniendo los protocolos institucionales.</li> <li>- Mantiene y utiliza una amplia red de contactos que le permite dar respuesta diversas solicitudes de sus usuarios.</li> </ul>
<b>Proactividad</b>	<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asume sus errores y ofrece alternativas de mejoras y propuestas de solución.</li> <li>- Consulta a su jefatura, pares o usuarios para chequear y retroalimentarse.</li> <li>- Cuando observa un error de calidad lo reporta y lo corrige en forma oportuna.</li> </ul>
<b>Adaptación</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pone en marcha cambios de procedimientos o de su propia conducta cuando le son sugeridos.</li> <li>- Sigue los procedimientos establecidos y es capaz de flexibilizarlos criteriosamente de acuerdo a situaciones emergentes.</li> <li>- Reconoce la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información para modificar su accionar.</li> </ul>