

PERFIL DE CARGO

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Técnico(a)
Unidad	: Dirección de Crédito y Recaudación
Cargo Jefe Directo	: Director(a) de Dirección de Crédito y Recaudación
Ocupante del Cargo	: Concurso
Familia de Cargo	: Técnicos Universitarios Nivel: 6

II. OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar el proceso de cobranzas, brindando una atención integral, a los estudiantes y ex estudiante que se contactan con la Dirección, procurando dar solución a sus problemas e inquietudes con el fin de recuperar deudas morosas y vigentes

III. FUNCIONES PRINCIPALES

1. Atención de Público interno como externo

- Atención presencial o por teléfono, WhatsApp o correo electrónico estudiante (Arancel moroso, Crédito Complementario, Pagare de años anteriores, pagare de repactación y pagare deuda vigente, pagare de complementario, Facturas, Letras y Cheques protestados o ex estudiante con tipo de deuda de fondo solidario y créditos institucionales.

- Entrega y negociación de deuda.

- Simulación de escenario para estudiante o ex estudiante.

- Genera convenio de pago según su capacidad de pago

2. Evaluar la recuperación de la cartera asignada mensualmente.

- Contactar periódicamente al deudor moroso por vía correo electrónico, teléfono, WhatsApp y/o carta certificada.

- En caso de llamado telefónico el mínimo diario requerido son 30 llamadas efectivamente realizadas, según la propiedad de la unidad.

- Informar situación de deuda vía telefonía y correo electrónico.

- Dar alternativas de pago, simulación de convenios, solicitud de abonos de acuerdo a su capacidad de pago.
- Elaborar convenios de pago de acuerdo a los estándares establecido la dirección
- Gestionar y hacer seguimiento a la autorización de los acuerdos de convenios de pago y opciones de descuento tales como intereses, cantidades de cuotas y descuento por pago deuda total.
- Seguimiento de Convenios de pagos por familias de deuda de fondo solidario e institucional
- Seguimiento Compromisos de Pago
- Gestionar la cobranza de la pagare complementario a través pago de cuota o reconocimientos permitiendo generar un nuevo pagares.
- Confeccionar, emisión y formalización de los pagare de renegociación de todo tipo de pagare de UCT.
- Escanear Pagares.
- Arqueo y trazabilidad de los convenios de prestación de servicios y mandato de pagaré del proceso de admisión de cada año.
- Registro en bitácora de gestión realizada.
- Ingreso de pagos por caja. (transferencias, depósitos) punto 4.
- Carga masiva de bitácora en el sistema Kellun y Helen por **recordatorio mensual** del distinto tipo de deuda asignadas.

3. Gestionar todo el proceso de cobro de facturas por cobrar morosas y vigentes

- Realizar contacto con el proveedor a los 7 días de la emisión de la Factura con el fin de confirmar correcta recepción de la misma y posible compromiso de pago. (cobranza preventiva).
- Identificar efectividad de la deuda.
- Contactar periódicamente al deudor moroso por vía correo electrónico, teléfono y/o carta certificada.
- Actualizar datos de contactos de las carteras asignadas.
- Establecer compromisos de pago y seguimiento de convenios.
- Ingreso de pagos por caja. (punto 4)



4. Recepción de Transferencia Bancarias

- Imprimir transferencia
- Identificar datos del deudor y motivo del pago
- Verificar en Cartolas del Banco el cargo del pago
- Verificar en sistema N° de cuota pagadas
- Registrar en un cuaderno dicha transferencia para ser entregada a coordinadora de caja.
- Escaneo comprobante de pago y envío al deudor
- Registro pagos en bitácora

5. Control y revisión de correos electrónicos de la casilla de cobranza.

- Revisión diaria de los correos electrónicos (alumnos, ex alumnos y proveedores) resolver cada situación o derivar a quien corresponda.
- Resolver dudas, orientar, responder requerimientos y reclamos.
- Recepción e ingreso de depósitos y transferencias bancarias. (pto.4)

6. Otras funciones.

- Brindar apoyo administrativo en procesos de admisión.
- Apoyar en gestión de cobranza judicial (segmentación de cartera, recopilación del deudor, fotocopia legalizada de pagare y certificado de deuda, resolución exenta, completar la ficha de traspaso a cobranza judicial).
- Apoyar con la difusión de encuesta de satisfacción de dirección.
- 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

Instrucción Formal	Técnico Universitario en administración de empresas, Técnico Universitario contable u otro afín al cargo.
Experiencia Requerida	Experiencia laboral de al menos 1 año en cargos similares Experiencia en áreas administrativas, gestión de cobranza, atención de público, tesorería o cajas.
Conocimientos	Gestión de cobranza, negociaciones y estrategias de recuperación de deudas (prejudicial) Manejo de herramientas ofimáticas, uso de programas para manejo de bases de datos, requisito intermedio de Excel y/o Word y canales de comunicación. Servicio al cliente.
Otras habilidades	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
Servicio	3	<ul style="list-style-type: none"> - En la relación con el cliente, busca escuchar comprensivamente sus necesidades y establecer una solución de beneficio mutuo, cooperativa. - Reconoce los distintos clientes internos y externos de la universidad y adapta su estilo de atención a ellos. - Satisface en forma oportuna y rápida las necesidades de sus usuarios.
Colaboración	2	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Su buen trato alienta al desarrollo de tareas en conjunto.

		<ul style="list-style-type: none"> - Ofrece ayuda a sus colegas cuando estos lo necesitan, enseñando a sus pares para potenciar su labor.
Comunicación	3	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene registros con indicadores de los procesos que administra. - Es asertivo y seguro en la expresión de sus ideas manteniendo los protocolos institucionales. - Mantiene y utiliza una amplia red de contactos que le permite dar respuesta diversas solicitudes de sus usuarios.
Proactividad	3	<ul style="list-style-type: none"> - Asume sus errores y ofrece alternativas de mejoras y propuestas de solución. - Consulta a su jefatura, pares o usuarios para chequear y retroalimentarse. - Cuando observa un error de calidad lo reporta y lo corrige en forma oportuna.
Adaptación	2	<ul style="list-style-type: none"> - Pone en marcha cambios de procedimientos o de su propia conducta cuando le son sugeridos. - Sigue los procedimientos establecidos y es capaz de flexibilizarlos criteriosamente de acuerdo a situaciones emergentes. - Reconoce la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información para modificar su accionar.