



I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

| | |
|--------------------|---|
| Nombre del Cargo | : Técnico(a) Ejecutivo Cobranza |
| Unidad | : Dirección de Crédito y Recaudación |
| Cargo Jefe Directo | : Director(a) de Dirección de Crédito y Recaudación |
| Ocupante del Cargo | : Concurso |
| Familia de Cargo | : Técnico Universitario Nivel: 6 |

II. OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar el proceso de cobranzas, brindando una atención integral, a los estudiantes y ex estudiantes 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, pagaré de años anteriores, pagaré de repactación y pagaré deuda vigente, pagaré 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 del pagaré complementario a través pago de cuota o reconocimientos permitiendo generar un nuevo pagarés.
 - Confeccionar, emisión y formalización de los pagare de renegociación de todo tipo de pagaré de UCT.
 - Escanear Pagarés.
 - 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).
 - Carga masiva de bitácora en el sistema Kellun y Helen por recordatorio mensual del distinto tipo de deuda asignada.
- 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 la 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.
- 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 cuotas pagadas.
- Registrar en un cuaderno dicha transferencia para ser entregada al coordinador(a) 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.
- 6. Incorporar enfoque de calidad en las funciones y tareas propias de su cargo, colaborando con la cultura de la calidad y la mejora continua del Sistema de Calidad de los Procesos de Soporte (SGC PS) de la UC Temuco y/o Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la UC Temuco.**
- 7. Colaborar con la calidad, según se indique en los Manuales, Procedimientos y otros normativos del SGC PS.**
- 8. Otras funciones.**
- Brindar apoyo administrativo en procesos de admisión.



- Apoyar en gestión de cobranza judicial (segmentación de cartera, recopilación del deudor, fotocopia legalizada de pagaré 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.
- Otorgar apoyo a los requerimientos de la Dirección y de la Institución.

IV.REQUISITOS DEL CARGO

| | |
|-----------------------|--|
| 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. |

V.COMPETENCIAS TRANSVERSALES

| Competencia | Nivel | Indicadores conductuales |
|-------------|-------|--|
| Servicio | 3 | -En la relación con el cliente, busca escuchar comprensivamente sus necesidades y establecer una solución de beneficio mutuo, cooperativa. |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: Profesional Gestión de Personas | Revisado por: Coordinadora de Gestión de Personas | Aprobado por: Directora Dirección de Desarrollo de Personas |
|---|--|--|



| | | |
|--------------|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">-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.-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. |