

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003 Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 1 de 6
	Perfil de Cargo	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

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

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.

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



Perfil de Cargo

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



Perfil de Cargo

N° de cuota pagadas y registrar en un archivo drive dicha transferencia para ser entregada a coordinador(a) 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. 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.

11. Colaborar con la calidad, según se indique en los Manuales, Procedimientos y otros normativos del SGC PS.

12. Otras funciones.

- Brindar apoyo administrativo en procesos de admisión.

- Apoyar en la difusión de encuesta de satisfacción de la Dirección.

- Brindar apoyo en procesos de auditorías de balances.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003 Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 5 de 6
	Perfil de Cargo	

- Brindar apoyo en procesos de inscripción de ramos.
- Otorgar apoyo a los requerimientos que solicite la Dirección y de la Institución.

III. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	Técnico universitario, contadores generales, ingeniería en administración o carrera a fin
Experiencia Requerida	Atención de Público, Manejo de objeciones, conocimiento básico tributarios contables
Conocimientos	Manejo Excel básico-Intermedio Herramientas informáticas

IV. 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. • Ofrece ayuda a sus colegas cuando estos lo necesitan, enseñando a sus pares para potenciar su labor.

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



Perfil de Cargo

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.