

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 1 de 5

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	: Técnico(a) Reemplazo
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 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.

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

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 2 de 5

- 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.

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

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 3 de 5

- 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).

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

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO	Universidad Católica de Temuco	Código: SGC PS-FOR-DDPER 0003
	Perfil de Cargo	Versión: 01 Fecha de vigencia: 06/03/2024 Páginas: 4 de 5

- 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
---	--	--

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

		- 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	- 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	- 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	- 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	- 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.

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