

 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) (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	: Técnicos Universitarios Nivel: 6

II. OBJETIVO DEL CARGO

Entregar atención de calidad e información fidedigna y oportuna sobre la cuenta corriente de estudiantes de pregrado, educación continua, posgrado y ex estudiantes, revisando y aplicando beneficios asignados externos e internos, créditos solicitados para que su cuenta corriente esté al día y pueda realizar sus procesos académicos.

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. Revisión diaria de estados académicos de estudiantes de pregrado, Educación Continua y Posgrado.
3. Realizar la cuadratura mensual de los pagarés, garantizando que todo pagaré asignado esté aplicado y correctamente resguardado en la bóveda de pagarés y en el gestor documental.
4. 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.

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

- 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.
5. 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 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.
 - 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 y mandato, pagarés de créditos externos e internos en orden alfabética y posterior entrega para custodia de ellos.
6. Proporcionar apoyo financiero orientado al estudiante respecto a formas de pago, solicitudes de créditos internos, aplicación de beneficios, dar a conocer las

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

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.

7. Emitir certificados que soliciten los estudiantes y ex estudiantes.

- Emitir certificados para trámites externos, en caso de postulación de beneficios para otras universidades.
- Emitir formulario de compromisos de pago de deudas de arancel, matrícula, entre otros.
- Emitir certificados de no deuda de ex alumnos.

8. 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.

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

10. 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.
- Brindar apoyo en procesos de inscripción de ramos.
- Otorgar apoyo a los requerimientos que solicite la Dirección y de la Institución.

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

III. REQUISITOS DEL CARGO

Instrucción Formal	- Técnico universitario, en áreas de Administración y contador público, contadores generales, o carrera afín.
Experiencia Requerida	- Atención de Público, Manejo de objeciones.
Conocimientos	- Manejo Excel básico-Intermedio - conocimiento básico tributarios contables - Herramientas informáticas

IV. 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. - 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.

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

		- 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
---	---	---