



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-060

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Atención a Deudores
Dependencia/Entidad: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora
Área de adscripción: Subdirección de Cartera
Reporta a: Jefe de Departamento de Gestión de Cobranza
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Atención a deudores a fin de lograr las metas de recuperación y con ello satisfacer las expectativas económicas del Instituto.

RESPONSABILIDADES

1. Atender personalmente, vía telefónica y electrónica a los acreditados.
2. Definir, elaborar y formalizar convenios de pago a corto y largo plazo.
3. Definir, elaborar y formalizar reestructuraciones de créditos.
4. Atender quejas, sugerencias y reconocimientos referentes al área.
5. Participar en actividades propias que se desarrollen dentro del área.
6. Recibir y efectuar llamadas telefónicas, atendiendo con cortesía, respeto, eficiencia y actitud institucional a los usuarios, conforme a los procedimientos establecidos en el área, así como canalizar y registrar los mensajes telefónicos en ausencia del personal del área solicitada, con el fin de satisfacer las consultas a los usuarios y mantener el flujo de comunicación e información del Instituto.
7. Supervisar el resguardo y control de la documentación relacionada con becas, estímulos y créditos educativos, pagarés vencidos, pagos anticipados, reestructurados y finiquitados, así como toda la documentación requerida para la operación del Instituto.
8. Apoyar operativa y administrativamente dentro y fuera de las instalaciones del Instituto, para el otorgamiento de los programas de becas, estímulos y créditos educativos, vinculado con los programas de desarrollo educativo, social y económico del Gobierno del Estado dentro y fuera del país donde se requiera la presencia y representación del Instituto.
9. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico dentro de la esfera de sus atribuciones.

RELACIONES

Internas: a) Dirección de Becas y Crédito, Área de Sistemas y Contabilidad: para información de acreditados.

Externas: a) Acreditados: para atender con cortesía, respeto, eficiencia y actitud

institucional.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Número de usuarios atendidos con cortesía, respeto, eficiencia y actitud institucional.
2. Dominio de la información necesaria para ofrecer opciones de pago y negociación de la deuda.
3. Cumplimiento de las metas establecidas de gestión y recuperación de la cartera asignada.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 20 a 55 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Preparatoria completa / CONALEP

Deseable: Carrera técnica después de la preparatoria

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Técnica
Área: Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 3 meses en atención al público

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Ingresar / capturar datos. Manejo de operaciones básicas de impresión / guarda

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Cortesía Normal

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

No necesaria

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir

En segundo lugar: Asesorar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Algunas variantes y modalidades controladas; Se compara, se eligen soluciones

Marco de actuación y supervisión recibida

Rutinas sencillas e instrucciones generales. Se revisan sus resultados dentro de la jornada o en intervalos de pocas horas.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre:

Nombre:

Cargo: Atención a Deudores

Cargo: Jefe de Departamento de Gestión de Cobranza