



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-059

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Responsable de Cartera Extrajudicial Hermosillo
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 personal a todo acreditado deudor de cartera vencida y por vencer que solicite información referente a su adeudo, así como brindarle las alternativas existentes, en pro de negociar sus adeudos.

RESPONSABILIDADES

1. Atención a todo deudor que se presente a negociar, abonar o liquidar sus adeudos.
2. Ofrecer a los deudores las alternativas existentes y autorizadas encaminadas a la recuperación de sus adeudos.
3. Captura de convenios y negociaciones realizadas con los deudores.
4. Gestión de cartera asignada y atención al público.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico dentro de la esfera de sus atribuciones.

RELACIONES

Internas: a) Subdirección de Contabilidad y Finanzas
b) Subdirección de Infraestructura y Tecnologías de la Información

- Externas:** a) Acreditados
b) Abogados externos

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Índice de cumplimiento de metas programadas.
2. Gestionar en su totalidad la cartera asignada.
3. Atención a todo acreditado que acuda a las oficinas.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 25 a 55 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU)
Deseable: Estudios profesionales completos

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Licenciatura en Administración
Área: Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 6 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.

Comunica/Influye/Induce

¿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 relativamente complejas bajo prácticas estandarizadas y/o procedimientos establecidos. Por lo general, los resultados del puesto se revisan al final de la jornada ó en períodos cortos.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre:

Nombre:

Cargo: Responsable de Cartera
Extrajudicial Hermosillo

Cargo: Jefe de Departamento de Gestión de
Cobranza