



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-124

### DATOS GENERALES

<b>Título actual del puesto funcional:</b>	Responsable de Módulo de Información y Conmutador
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora
<b>Área de adscripción:</b>	Subdirección de Evaluación y Asignación de Beneficiarios
<b>Reporta a:</b>	Coordinador de Seguimiento a Beneficiarios
<b>Puestos que le reportan:</b>	Ninguno

### OBJETIVO

Atender con amabilidad, eficiencia y oportunidad los requerimientos de información que, de manera presencial o telefónica, efectúe la ciudadanía, en relación a los diferentes programas del Instituto, atendiendo a la normatividad que le es aplicable y demás disposiciones en la materia.

### RESPONSABILIDADES

1. Conocer los trámites, procedimientos, programas, convocatorias, calendario de actividades y demás información relevante para la mejor atención de los usuarios.
2. Atender de manera adecuada a las personas que lleguen a la Institución, para resolver las cuestiones pertinentes y canalizarlas hacia la Unidad Administrativa responsable de su atención, en caso de ser necesario.
3. Recibir los documentos que lleguen a la Institución o turnarlos a la Unidad Administrativa correspondiente.
4. Custodiar los documentos en su poder y revisarlos periódicamente para asegurarse de conservarlos y conocer su ubicación exacta para poder acceder a ellos en cualquier momento.
5. Elaborar un banco de información que permita responder con oportunidad las preguntas frecuentes.
6. Comunicar todo lo relacionado con los requerimientos de información a su superior inmediato.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico dentro de la esfera de sus atribuciones.

## RELACIONES

**Internas:** a) Unidades Administrativas del IBCEES

**Externas:** a) Beneficiarios de los Programas de Becas, Estímulos Educativos y Crédito Educativo  
b) Público en general

## MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Realizar las actividades asignadas en tiempo y forma.
2. Puntualidad en el horario de entrada.

## DATOS GENERALES DEL PERFIL

**Sexo:** Indistinto  
**Estado Civil:** Indistinto  
**Edad:** Entre 22 a 60 años.

### Grado de estudios

*Grado de estudios requerido y deseable.*

Requerido: Carrera técnica sin preparatoria / Secretariales

Deseable: Carrera técnica después de la preparatoria

### ¿El puesto requiere alguna especialización académica?

**Carrera:** Técnica  
**Área:** Secretarial

### ¿El puesto requiere experiencia laboral?

*La experiencia laboral requerida.*

- 1 año 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**

*Variantes mínimas; hechos bien conocidos y relacionables*

**Marco de actuación y supervisión recibida**

*Instrucciones precisas y detalladas en tareas simples; la supervisión recibida es directa.*

**DATOS DE APROBACIÓN**

Información provista por:

Información aprobada por:

**Nombre:**

**Nombre:**

**Cargo:** Responsable de Módulo de Información y Conmutador

**Cargo:** Coordinador de Seguimiento a Beneficiarios