



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-063

### DATOS GENERALES

**Título actual del puesto funcional:** Gestor de Cobranza  
**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

Recuperación oportuna de los créditos educativos encomendados.

### RESPONSABILIDADES

1. Gestionar la totalidad de los casos encomendados para cobranza en los términos y plazos que determine la Subdirección de Cartera, cargando la información de dicha gestión en el sistema correspondiente.
2. Realizar las visitas locales y/o foráneas que correspondan en pro de la recuperación de los adeudos de acreditados.
3. Negociar los adeudos o convenir reestructurar, según corresponda de acuerdo a lo establecido para cada caso.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 Infraestructura y Tecnologías de la Información: para dudas y soporte del sistema.

**Externas:** a) Deudores y público en general: para gestión, negociación y/o disipar dudas.

## MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. En base a la meta de recuperación mensual.
2. En base a la gestión realizada.

## 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 área de cobranza

### ¿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: Ejecutar

**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:** Gestor de Cobranza

**Cargo:** Jefe de Departamento de Gestión de Cobranza