



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-053

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	Jefe de Departamento de Gestión de Cobranza
Dependencia/Entidad:	Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora
Área de adscripción:	Subdirección de Cartera
Reporta a:	Subdirector de Cartera
Puestos que le reportan:	Jefe de Área de Descuento Vía Nómina, Analista del Programa de Descuento Vía Nómina, Responsable de Cartera Judicial, Responsable de Cartera Extrajudicial, Atención A Deudores (2), Gestor de Cobranza (8), Coordinador de Cartera

OBJETIVO

Dar seguimiento a la ejecución de las estrategias y acciones tendientes a la recuperación de créditos educativos.

RESPONSABILIDADES

1. Supervisar las estrategias de cobranza implementadas para efficientar los diferentes tipos de cartera tanto interna, como externa y judicial.
2. Supervisar el cumplimiento de objetivos y de las metas de recuperación de créditos educativos y gestión de cuentas.
3. Analizar los informes generados del comportamiento de la cartera y recuperación así como la eficiencia y la efectividad de las gestiones, checando que se cumpla con los procedimientos para cada caso.
4. Apoyar a la Subdirección de Cartera en la toma de decisiones de asignación y estrategias.
5. Atención a deudores, público en general, gestores y abogados externos, velando por el cumplimiento de los procesos extrajudiciales y judiciales, embargos, adjudicaciones, remates o subastas y todo lo referente al área de su competencia.
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) Área de Otorgamiento: para la recepción de los documentos que amparan los créditos otorgados.
b) Subdirección de Infraestructura y Tecnologías de la Información: para la correcta asignación y reportes.

Externas: a) Abogados y gestores externos: para girar las estrategias y acciones a seguir.
b) Público en general: para dudas y/o sugerencias.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Según recuperación mensual en comparativo con periodo anterior.
2. Según recuperación anual conforme a las metas establecidas.

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 completos
Deseable: Diplomado, además de la carrera profesional

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Licenciatura en Administración, Administración Pública, Contaduría Pública
Área: Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en área administrativa o de cobranza
- 1 año en manejo de personal

¿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.

Operar los paquetes / Armar cuadros de datos / Formatear documentos

¿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

Coordinación frecuente de grupos y actividades algo variadas

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

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

En primer lugar: Administrar / Coordinar

En segundo lugar: Controlar

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

Orientación del puesto.

Realiza acciones con efecto claro sobre alguna parte de los mismos

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

21 a 50

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 amplias. Hechos poco repetitivos que forzan el análisis para elegir opciones

Marco de actuación y supervisión recibida

Programas establecidos / procedimientos amplios. El titular toma las decisiones para que los resultados se logren, corrigiendo desviaciones y destrabando obstáculos. Aunque informa con frecuencia, sus resultados son evaluables en períodos de pocas semanas.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre:

Nombre:

Cargo: Jefe de Departamento de Gestión de Cobranza

Cargo: Subdirector de Cartera