



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-053

### DATOS GENERALES

<b>Título actual del puesto funcional:</b>	Jefe de Departamento de Gestión de Cobranza
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora
<b>Área de adscripción:</b>	Subdirección de Cartera
<b>Reporta a:</b>	Subdirector de Cartera
<b>Puestos que le reportan:</b>	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 eficientar 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