



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-122

### DATOS GENERALES

<b>Título actual del puesto funcional:</b>	Coordinador de Seguimiento a Beneficiarios
<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>	Subdirector de Evaluación y Asignación de Beneficiarios
<b>Puestos que le reportan:</b>	Responsable de Seguimiento a Beneficiarios (2), Responsable de Módulo de Información y Conmutador (2), Responsable de Atención en Plataformas Tecnológicas

### OBJETIVO

Coordinar la elaboración e implementación del Programa de Seguimiento a Beneficiarios, así como la correcta integración y provisión de información oportuna sobre el estatus académico de los beneficiarios de los programas de becas, estímulos educativos y créditos educativos del Instituto, atendiendo a la normatividad que le es aplicable y demás disposiciones en la materia.

### RESPONSABILIDADES

1. Coordinar la elaboración e implementación del Programa de Seguimiento a Beneficiarios, con apoyo de la Dirección de Becas y Crédito, la Subdirección de Evaluación y Asignación de Beneficiarios y el personal Responsable de Seguimiento a Beneficiarios.
2. Coordinar la integración de información oportuna sobre el estatus académico de los Beneficiarios de los programas de becas, estímulos educativos y créditos educativos del Instituto, necesaria para la toma de decisiones.
3. Coordinar la integración de información relativa al seguimiento de egresados de los beneficiarios de los programas de becas, estímulos educativos y créditos educativos.
4. Coordinar la integración de información relativa a la recuperación de la cartera de créditos educativos, con apoyo de la Subdirección de Evaluación y Asignación de Beneficiarios y la Subdirección de Cartera.
5. Coordinar la provisión de información requerida para la implementación de los procedimientos de retención, cancelación, conclusión, suspensión, baja, reasignación y reprogramación, en su caso, de los beneficios otorgados por el Instituto, a cargo de la Subdirección de Integración de Pagos a Beneficiarios.
6. Coordinar el seguimiento y atención, en su caso, de las quejas y sugerencias presentadas por los solicitantes y beneficiarios, en relación a la prestación del servicio y a la operación de los programas del Instituto, con el fin de implementar acciones de mejora.
7. Coordinar la implementación de instrumentos de evaluación de la prestación de los servicios ofrecidos por el Instituto.
8. Participar en el diseño y desarrollo de soluciones informáticas necesarias para el mejor desempeño de los procedimientos de seguimiento de los beneficiarios de los diferentes programas del Instituto en coordinación con la Dirección de Becas y Crédito, la Subdirección de Evaluación y Asignación de Beneficios y la Subdirección de Infraestructura y Tecnologías de la Información.
9. Proponer la implementación y actualización de reportes generados en el sistema informático del

Instituto, requeridos para la operación de sus procesos, en coordinación con la Subdirección de Evaluación y Asignación de Beneficiarios y la Subdirección de Infraestructura y Tecnologías de la Información.

10. Conocer los trámites, procedimientos, programas, convocatorias, calendario de actividades y demás información relevante para la mejor atención de los usuarios.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico dentro de la esfera de sus atribuciones.

## RELACIONES

**Internas:** a) Dependencias y Organismos del Gobierno del Estado: para dar seguimiento al intercambio de información entre éstos y la Subdirección.

**Externas:** a) Beneficiarios: para requerimiento de información y documentación para el correcto proceso de otorgamiento de becas, estímulos y créditos educativos.  
b) Instituciones Educativas Públicas y Particulares: para dar seguimiento de convenios interinstitucionales e intercambio de información.

## MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Cumplimiento del Programa Anual de Operaciones.
2. Cumplimiento del Programa de Seguimiento a Beneficiarios.

## 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:** Lic. en Administración Pública, Lic. en Administración de Empresas, Contaduría Pública  
**Área:** Económico-Administrativa, Ciencias Sociales

**¿El puesto requiere experiencia laboral?**

*La experiencia laboral requerida.*

- 1 año en Administración Pública
- 1 año en Sector Privado

**¿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: Servir*

**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*

1 a 5

**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**

*Procedimientos e instrucciones generales. Puede ordenar la secuencia pero no cambiar los procedimientos. Los períodos de supervisión pueden ocurrir en el término de varios días.*

**DATOS DE APROBACIÓN**

Información provista por:

Información aprobada por:

**Nombre:**

**Nombre:**

**Cargo:** Coordinador de Seguimiento a Beneficiarios

**Cargo:** Subdirector de Evaluación y Asignación de Beneficiarios