



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-120

### DATOS GENERALES

<b>Título actual del puesto funcional:</b>	Evaluador de Solicitudes y Atención a Usuarios
<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 Evaluación y Asignación de Beneficiarios
<b>Puestos que le reportan:</b>	Ninguno

### OBJETIVO

Atender con calidad, calidez, transparencia, oportunidad e imparcialidad a los solicitantes y beneficiarios de los diferentes programas de crédito educativo, durante el proceso de evaluación presencial, asegurando la correcta formalización de contrato y pagaré y la asignación de las ministraciones, utilizando de manera eficiente las tecnologías de la información disponibles y conforme a los procedimientos correspondientes, con sujeción a la normatividad que le es aplicable y demás disposiciones en la materia.

### RESPONSABILIDADES

1. Atender con calidad, calidez, transparencia, oportunidad e imparcialidad a los solicitantes y beneficiarios de los diferentes programas de crédito educativo, durante el proceso de evaluación presencial.
2. Asegurar la correcta formalización de contrato y pagaré, así como la asignación de las ministraciones, durante el proceso de evaluación presencial.
3. Resguardar la documentación que sustenta el otorgamiento de créditos educativos, hasta su envío formal al Coordinador de Evaluación y Asignación de Beneficiarios.
4. Desarrollar el proceso de evaluación y asignación de créditos educativos conforme a los reglamentos, políticas y procedimientos vigentes, utilizando para ello las tecnologías de la información disponibles.
5. Conocer los trámites, procedimientos, programas, convocatorias, calendario de actividades y demás información relevante para la mejor atención de los usuarios.
6. 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.
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) 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.

## MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Realizar las actividades asignadas en tiempo y forma.
2. Puntualidad en el horario de entrada.
3. Cumplimiento del Programa Anual de Operaciones.
4. Porcentaje de créditos educativos debidamente asignados.
5. Porcentaje de expedientes de beneficiarios correctamente integrados conforme a la normatividad aplicable.

## DATOS GENERALES DEL PERFIL

**Sexo:** Indistinto  
**Estado Civil:** Indistinto  
**Edad:** Entre 23 a 55 años.

### Grado de estudios

*Grado de estudios requerido y deseable.*

Requerido: Carrera técnica después de la preparatoria

Deseable: Estudios profesionales completos

### ¿El puesto requiere alguna especialización académica?

**Carrera:** Técnica, Lic. en Administración  
**Área:** Económico-Administrativa, Ciencias Sociales

### ¿El puesto requiere experiencia laboral?

*La experiencia laboral requerida.*

- 1 año en área administrativa

### ¿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.

Uso amplio de los menús de funciones

**¿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: Asesorar

**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

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 relativamente complejas bajo prácticas estandarizadas y/o procedimientos establecidos. Por lo general, los resultados del puesto se revisan al final de la jornada ó en períodos cortos.*

**DATOS DE APROBACIÓN**

Información provista por:

Información aprobada por:

**Nombre:**

**Nombre:**

**Cargo:** Evaluador de Solicitudes y  
Atención a Usuarios

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