



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional:	Responsable de Mediación
Dependencia/Entidad:	Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora
Área de adscripción:	Subdirección de Cartera
Reporta a:	Coordinador de cartera extrajudicial y judicial
Puestos que le reportan:	Ninguno.

OBJETIVO

Coordinar el área de mediación en cuanto a seguimiento de agenda, convenios, constancias, visitas, con el fin de apoyar a lograr las metas de recuperación.

RESPONSABILIDADES

1. Darle seguimiento a la programación de agenda que el STJ envía.
2. Después de terminada la reunión con el deudor, recabar el convenio o constancia firmada para archivar.
3. Darle seguimiento telefónicamente a cada uno de los deudores que firmaron convenio con el STJ.
4. Atender personalmente, vía telefónica y electrónica a los acreditados.
5. Definir, elaborar y formalizar convenios de pago a corto y largo plazo, así como regeneraciones de adeudo.
6. Atender quejas, sugerencias y reconocimientos referentes al área.
7. Participar en actividades propias que se desarrollen dentro del área.
8. 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.
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) Dirección de Becas y Crédito, Área de Sistemas y Contabilidad: para información de acreditados.

Externas: a) Acreditados: para atender con cortesía, respeto, eficiencia y actitud institucional.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Número de usuarios atendidos con cortesía, respeto, eficiencia y actitud institucional.
2. Dominio de la información necesaria para ofrecer opciones de pago y negociación de la deuda.
3. Cumplimiento de las metas establecidas de gestión y recuperación de la cartera asignada.

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 atención al público

¿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: Asesorar

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:

Cargo: Atención a Deudores

Nombre:

Cargo: Jefe de Departamento de Gestión de Cobranza