



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF  
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	CFM2301118
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DIRECCIÓN DE COBRANZA
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	Y NO APLICA LA LEY SPC
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
RAMA DE CARGO	RECURSOS FINANCIEROS
<b>TIPO DE FUNCIONES</b>	
A. NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
B. FUNCIONES	SUSTANTIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE COBRANZA
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RECUPERACIÓN Y COBRANZA DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS, ASÍ COMO, LAS ACCIONES DE COBRANZA ADMINISTRATIVO Y EXTRAJUDICIAL PARA ASEGURAR LA RECUPERACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS AL INSTITUTO, EN APEGO A LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE LEGALIDAD, IMPARCIALIDAD, EFICIENCIA, HONRADEZ, LEALTAD Y VALORES DE IGUALDAD, NO DISCRIMINACIÓN, LIDERAZGO, COOPERACIÓN, INTERÉS PÚBLICO, TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y EQUIDAD DE GÉNERO Y DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	
III. FUNCIONES	
1	RECOMENDAR LAS ESTRATEGIAS DE LA RECUPERACIÓN Y COBRANZA QUE EFECTÚEN EL PERSONAL DEL INSTITUTO, ASÍ COMO, LOS PRESTADORES DE SERVICIOS CONTRATADOS PARA TAL FIN, CON EL PROPOSITO DE CONTAR CON LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DAR CONTINUIDAD A LA OPERACIÓN.
2	SUPERVISAR LAS ACCIONES DE RECUPERACIÓN Y COBRANZA (ADMINISTRATIVA Y EXTRA JUDICIAL) DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS, CON EL OBJETIVO DE ASEGURAR LA RECUPERACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS AL INSTITUTO.
3	SUPERVISAR LOS PROCESOS DE PRE-EMISIÓN Y EMISIÓN DE CÉDULAS DE NOTIFICACIÓN DE ALTAS Y PAGOS CON LA FINALIDAD DE SU PUBLICACIÓN EN LOS PORTALES ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES PARA QUE LOS CENTROS DE TRABAJO ESTÉN EN POSIBILIDADES DE REALIZAR EL ENTERO CORRESPONDIENTE Y, EN SU CASO, ATENDER LAS INCIDENCIAS QUE PUDIERAN OCURRIR.
4	RECOMENDAR EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, LAS MODIFICACIONES A LA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO, A FIN DE MEJORAR EL REGISTRO Y CONTROL DE LA RECUPERACIÓN Y COBRANZA DE CRÉDITO.
5	ESTABLECER EN COORDINACIÓN CON LAS ÁREAS CORRESPONDIENTES LA CAPACITACIÓN DE LOS CENTROS DE TRABAJO DE RECIENTE AFILIACIÓN O EN LOS CASOS DE PRESENTAR PROBLEMAS, REFERENTE A LA UTILIZACIÓN DE LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CON EL OBJETIVO DE REALIZAR LA CORRECTA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS.
6	COORDINAR LA ATENCIÓN A LAS DIRECCIONES ESTATALES, DE PLAZA Y REPRESENTACIONES, RESPECTO A LAS INCIDENCIAS GENERADAS EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN Y COBRANZA, ASÍ COMO, LAS CONCILIACIONES PERTINENTES, CON EL OBJETIVO DE LLEVAR A CABO LA CORRECTA RECUPERACIÓN Y COBRANZA DE LOS CRÉDITOS.
7	SUPERVISAR LAS ACCIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD APLICABLE, A FIN DE QUE EL INSTITUTO CUENTE CON HERRAMIENTAS ADICIONALES PARA PODER LLEVAR A CABO LAS ACCIONES DE COBRANZA.
8	SUPERVISAR LA ASIGNACIÓN DE LA CARTERA DE COBRANZA A RECUPERAR POR MEDIO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS, A FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS Y METAS DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDAS.
9	ESTABLECER EL PROGRAMA DE SUPERVISIÓN AL PERSONAL COORDINADOR DE COBRANZA Y PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS, CON EL OBJETIVO DE VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN Y COBRANZA, ASÍ COMO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE RECUPERACIÓN Y COBRANZA.
10	SUPERVISAR LAS ACCIONES DE REMISIÓN DE LA CARTERA SUSCEPTIBLE DE COBRANZA JUDICIAL A LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD APLICABLE.
11	COORDINAR EL SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS ASIGNADOS POR SUPERIORES JERÁRQUICOS EN EL ÁMBITO DE SUS FACULTADES PARA VERIFICAR QUE LOS SERVICIOS CONTRATADOS SE LLEVEN A CABO DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS MISMOS.
12	RECOMENDAR EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA MODIFICACIONES AL MANUAL DE CRÉDITO Y A LOS PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS, A FIN DE HACER MÁS EFICIENTES LOS MISMOS.
13	LAS DEMÁS QUE LE SEÑALEN OTRAS DISPOSICIONES LEGALES, REGLAMENTARIAS O ADMINISTRATIVAS Y SUS SUPERIORES JERÁRQUICOS, DENTRO DE LA ESFERA DE SUS FACULTADES.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACIÓN:	AMBAS



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF  
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

*Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?.*

**RELACIONES INTERNAS:** - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS: ALINEAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE COBRANZA DEL INSTITUTO CON LOS MODELOS DE INDICADORES Y PROYECCIONES DETERMINADOS EN LA DIRECCIÓN.  
- DIRECCIONES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA: DIRIGIR Y COORDINAR LA OPERACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.  
- ÓRGANO INTERNO DE CONTROL: DAR ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DE AUDITORÍA O REQUERIMIENTOS INFORMATIVOS.  
- DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS: PROPONER Y PROBAR EL DISEÑO DE MEJORAS EN LA FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO RELATIVO A LA COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.  
- TODAS LAS ÁREAS DEL INSTITUTO: ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COBRANZA.  
**RELACIONES EXTERNAS:** - CENTROS DE TRABAJO: COORDINAR EL PROCESO DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN  
- PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS: COORDINAR EL PROCESO DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN.

*Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto*

Característica de la información:

**V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO**

RETOS Y COMPLEJIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL PUESTO.	PUESTOS SUBORDINADOS.
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

*Explicar brevemente la elección de los aspectos.*

DIRIGIR LAS ACCIONES DE RECUPERACIÓN Y COBRANZA (ADMINISTRATIVA Y EXTRA JUDICIAL) DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS.  
DIRIGIR Y VALIDAR LOS PROCESOS DE PRE-EMISIÓN Y EMISIÓN DE CÉDULAS DE NOTIFICACIÓN DE ALTAS Y PAGOS.  
EL PUESTO CUENTA CON TRES SUBDIRECCIONES A SU CARGO.

Debe declarar situación patrimonial.

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO**

NIVEL ACADÉMICO   
GRADO DE AVANCE:

Capturar el área general y carrera genérica requeridas para la ocupación del puesto.

Catálogos

ÁREA GENERAL	CARRERA GENÉRICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ECONOMÍA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CONTADURÍA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACIÓN
INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS	INGENIERÍA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	COPUTACIÓN E INFORMÁTICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	MATEMÁTICAS Y ACTUARIA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	FINANZAS
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>





**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF  
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**

<p>ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS: ACCIÓN, ATRIBUTO O ELEMENTO DE LA TAREA, EQUIPO O AMBIENTE DE TRABAJO, O UNA COMBINACIÓN DE LOS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN AUMENTO EN LA PROBABILIDAD DE DESARROLLAR ALGUNA ENFERMEDAD O LESIÓN.</p>	<p>NO APLICA</p>
---	------------------

**IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES**

	Nivel de dominio	COMPETENCIAS
1		
2		
3		
4		
5		

**CAPACIDADES PROFESIONALES  
(Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)**

<p>Selecciona las capacidades que corresponderán a:</p>		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
<input type="checkbox"/>	<i>Avanzado</i>	VISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
<input type="checkbox"/>	<i>Avanzado</i>	TÉCNICAS TRANSVERSALES
<input type="checkbox"/>	<i>Avanzado</i>	GERENCIALES
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

**OBSERVACIONES:** SI EXISTE ALGUN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTE CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.

PARA INGRESO AL INSTITUTO SE EVALUARÁN LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS: ORIENTACIÓN AL CLIENTE, INTERÉS POR EL ORDEN Y CLARIDAD, ADAPTACIÓN AL CAMBIO, TRABAJO EN EQUIPO, PENSAMIENTO ANALÍTICO, ORIENTACIÓN A RESULTADOS, VISIÓN ESTRATÉGICA, LIDERAZGO, TOMA DE DECISIONES, NEGOCIACIÓN Y GESTIÓN DE COLABORADORES. CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y DE LAS REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA DEL INSTITUTO FONACOT.

**NOMBRE Y FIRMA**

<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div> <p><b>OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)</b></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div> <p><b>JEFE INMEDIATO</b></p>
<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div> <p><b>ESPECIALISTA</b></p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div> <p><b>TUAF o EQUIVALENTE</b></p>
<p><b>FECHA DE APROBACIÓN</b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center"><i>día/mes/año.</i></p>	

**FUNCIÓN  
PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF  
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**