I.- Datos Generales

Código	Título
EC0941	Asesoría en los procesos de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de los colaboradores de INFONAVIT y personas en general que se desempeñan en la función de asesorar en los procesos de las áreas de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda de la Coordinación General de Recaudación Fiscal y cuyas competencias incluyen el orientar acerca de la estructura, las funciones, los servicios, los derechos y obligaciones derivados de los procesos de estas áreas.

Así mismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño para asesorar/orientar acerca de la estructura y las funciones principales que se derivan de los procesos generales de la Coordinación General de Recaudación Fiscal: Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda; de la misma manera plasma el desempeño de estos colaboradores al asesorar/orientar sobre los servicios, derechos y obligaciones derivados de estos procesos.

Así mismo establece los conocimientos teóricos con lo que debe contar el colaborador para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes para su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad y libre acceso.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
30 de noviembre de 2017	14 de diciembre de 2017

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
Sin referente en el SINCO

Ocupaciones asociadas
Sin referente en el SINCO

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Asesor de procesos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- INFONAVIT

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC Asesoría en los procesos de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda.
Apoyos/Requerimientos:	• Presentación digital, rotafolio o pizarrón como material de

apoyo para el candidato.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en campo y 1 hora en gabinete, totalizando 2 horas

Referencias de Información

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Apartado A, Artículo123, Fracción XII.
- Ley Federal del Trabajo Artículos 136, 137 y 138.
- Ley de Sistemas de Ahorro para el Retiro.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Artículos 23 y 30.
- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Artículos 35 y 36.
- Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo.
- Reglamento de Inscripción, Pago de Aportaciones y Entero de Descuentos al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
- Reglamento para la Imposición de Multas por Incumplimiento de las Obligaciones que la Ley del Infonavit y sus Reglamentos, establecen a cargo de los Patrones.
- Código Fiscal de la Federación, Artículos 57 y 144.
- Acuerdo que Determina la Circunscripción Territorial de las Facultades Fiscales del Infonavit.
- Lineamientos de Operación de las Delegaciones Regionales del Infonavit.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Coordinación General de Recaudación Fiscal.
- Página web INFONAVIT www.infonavit.org.mx

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2	Elemento 2 de 2
Asesoría en los procesos de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda	Orientar acerca de la estructura y las funciones del área de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda	Orientar acerca de los servicios, derechos y obligaciones derivados de los procesos de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2948	Orientar acerca de la estructura y las funciones del área de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Orienta sobre el objetivo, misión, visión, funciones y facultades de la CGRF:
   - De acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos de la CGRF,
   - De manera presencial individual / grupal,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Explicando con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos ni muletillas,
   - Abordando verbalmente el tema del propósito principal de la CGRF,
   - Abordando verbalmente el tema de la misión y la visión del CGRF,
   - Abordando verbalmente el tema de las funciones y facultades con respecto a la recaudación fiscal de recursos,
   - Abordando verbalmente el tema de las funciones y facultades con respecto a la administración de la subcuenta de vivienda, y
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos.

2. Orienta sobre el Modelo Operativo de la CGRF al personal interno:
   - De acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos de la CGRF,
   - De manera presencial individual / grupal,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón, que muestre el diagrama del Modelo de Operación de la CGRF vigente,
   - Explicando con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos ni muletillas,
   - Abordando verbalmente el tema ¿Cuál es el objetivo del Modelo de Operación de la CGRF?,
   - Abordando verbalmente el tema ¿Cuáles son los dos procesos sustantivos de la CGRF?,
   - Abordando verbalmente el tema ¿Cuál es el objetivo de cada uno de los procesos sustantivos de la CGRF?, y
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Apartado A, Artículo123, Fracción XII.	Conocimiento
2. Ley Federal del Trabajo, Artículos 136, 137 y 138.	Conocimiento
3. Código Fiscal de la Federación, Artículos 57 y 144.	Conocimiento
4. Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
Trabajadores, Artículos 23 y 30.	
5. Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Artículos 35 y 36.	Conocimiento
6. Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo.	Conocimiento
7. Sistemas operativos que utiliza el INFONAVIT y su Funcionalidad.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que resuelve las dudas de los asistentes de manera cordial.
2. Orden: La manera en que sigue una secuencia lógica en la orientación del Modelo de Operación de a CGRF de acuerdo a lo marcado en el Manual de Políticas y Procedimientos de la CGRF.

GLOSARIO

1. ADAI: (Atención a Derechohabientes y Acreditados INFONAVIT). Sistema que tiene como objetivo consolidar en una sola plataforma tecnológica los servicios de atención al derechohabiente y acreditado del INFONAVIT.
2. ADERF: Archivo Digital de Expedientes de Recaudación Fiscal, que resguarda archivos electrónicos derivados de las gestiones de Recaudación Fiscal.
3. ADS: (Advanced Development Solution). Desarrollo de Soluciones Avanzadas. Sistema de pensiones.
4. CGRF: Coordinación General de Recaudación Fiscal.
5. CRM (SAP): Modelo de Gestión orientado al cliente final, en el caso de INFONAVIT, orientado a la relación con los ciudadanos, controla la parte del flujo de trabajo, acciones y registro de la atención a usuarios de Recaudación Fiscal.
6. Manual de Políticas y Procedimientos de la CGRF: Documento oficial vigente de la Coordinación General de Recaudación Fiscal en el que se describen políticas y procedimientos internos de la coordinación. Este documento se encuentra disponible en la página de internet del INFONAVIT www.infonavit.org.mx
7. PAU: Plataforma de Afiliación Universal. Es una herramienta, en una plataforma web, diseñada para los patrones de Afiliación Directa con la finalidad de dar cumplimiento a su obligación de reportar

	los cambios en la situación laboral de sus trabajadores.
8. Portal Empresarial:	Portal dirigido a los patrones, con servicios en línea, que les permite navegar de forma fácil y sencilla y puedan hacer el pago de aportaciones y amortizaciones, consultar su estado de cuenta, realizar aclaraciones, consultar incidencias y movimientos afiliatorios de trabajadores, obtener su constancia de situación fiscal, obtener su comprobante fiscal (CFDI), consultar la notificación por estrados, entre otros.
9. Procesos sustantivos de la CGRF:	Los procesos sustantivos de la Coordinación General de Recaudación Fiscal son Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda.
10. SACI:	(Sistema de Administración de la Cuenta Infonavit). Sistema Integral para la Administración de Cuentas Individuales de los Trabajadores Afiliados al Infonavit.
11. SDD:	(Sistema de Determinación de Diferencias). Sistema que sirve como soporte para la atención de las solicitudes de devolución de pagos patronales indebidos, duplicados o en exceso.
12. Sistema de Convenios:	Sistema utilizado para el registro y control de convenios de pago en parcialidades, que se realiza entre el Infonavit y el patrón para el cumplimiento de sus obligaciones.
13. Sistemas operativos INFONAVIT:	Los sistemas operativos que utiliza el INFONAVIT son: TRM, SACI, CRM, ADS, ADAI, ADERF, SDD, PAU, Sistema de Convenios, Portal Empresarial.
14. TRM (SAP):	(Tax and Revenue Management). Sistema que Administra la Recaudación y la Cuenta por Cobrar patronal.

	Código	Título
Referencia 2 de 2	E2949	Orientar acerca de los servicios, derechos y obligaciones derivados de los procesos de Recaudación Fiscal y Administración de la Subcuenta de Vivienda

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Orienta acerca de los servicios que ofrece el Infonavit con respecto a la Administración de la Subcuenta de Vivienda:
   - De manera presencial individual / grupal,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Explicando con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos ni muletillas,
   - Abordando verbalmente el tema ¿Qué es la subcuenta de vivienda y de donde viene el ahorro que se guarda en esta cuenta?, de acuerdo a la establecido en el Artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Abordando verbalmente el tema de los servicios vigentes que se proporcionan para la afiliación, actualización y aclaración de los datos personales,
   - Abordando verbalmente el tema de la aportación como obligación del patrón, de acuerdo a la establecido en el Artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Abordando verbalmente el tema ¿cómo se realiza el cálculo de la aportación que realiza el patrón?, de acuerdo a la establecido en el Artículo 29 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Abordando verbalmente el tema de la devolución del saldo de subcuenta de vivienda al momento en que el derechohabiente se pensiona de acuerdo al Régimen para el Retiro de la Ley del Instituto Mexicano de Seguro Social de 1973 y 1997 y de acuerdo a la establecido en el Artículo 40 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Abordando verbalmente el tema de cómo funciona la recaudación para el pago de créditos otorgados al derechohabiente, de acuerdo a la establecido en el Artículo 29 Inciso III de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Abordando verbalmente el tema ¿En qué consiste la portabilidad del saldo de la subcuenta de vivienda entre Infonavit y Fovissste?, de acuerdo a la establecido en el Artículo 43 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos, y
   - Mencionando en que sección de la página de Internet del INFONAVIT se puede obtener información sobre este tema.

2. Orienta acerca de los derechos del derechohabiente con respecto al servicio de Administración de la Subcuenta de Vivienda:
   - De manera presencial individual / grupal,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Explicando con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos ni muletillas,
   - Abordando verbalmente el tema derechos del derechohabiente, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 4, 29 Inciso II, 30 Inciso II, 34, 36, 37 y 39 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Abordando verbalmente el tema de las acciones en caso de incumplimientos por parte del patrón, de acuerdo a la establecido en el Artículo 30 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, y
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos.

3. Orienta acerca de los servicios que ofrece el Infonavit con respecto a Recaudación Fiscal:
   - De manera presencial individual / grupal,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Explicando con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos ni muletillas,
   - Abordando verbalmente el tema del INFONAVIT como Organismo Fiscal Autónomo encargado de administrar el patrimonio, de acuerdo a lo establecido en Reglamento Interior del Instituto del Fondo Nacional de da Vivienda para los Trabajadores en Materia de Facultades como Organismo Fiscal Autónomo,
   - Abordando verbalmente el tema ¿En qué consisten los principales servicios de recaudación fiscal para patrones?, de acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos de la Coordinación General de Recaudación Fiscal,
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos, y
   - Mencionando en que sección de la página de Internet del INFONAVIT se puede obtener información sobre este tema.

4. Orienta acerca de las obligaciones del patrón con respecto al servicio de Recaudación Fiscal:
   - De manera presencial individual / grupal,
   - Utilizando una presentación digital / rota folio / pizarrón,
   - Explicando con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos ni muletillas,
   - Abordando verbalmente el tema Obligaciones del patrón, de acuerdo a la establecido en los Artículos 3, incisos I al IV, 8, 9, 23, 24 y 25 del Reglamento de Inscripción, Pago de Aportaciones y Entero de Descuentos al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores,
   - Abordando verbalmente el tema Acciones en caso de incumplimientos, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 30 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para Los Trabajadores y en el Artículo 6 del Reglamento para la Imposición de Multas por Incumplimiento de las Obligaciones que la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y sus Reglamentos, establecen a cargo de los Patrones, y
   - Atendiendo las dudas al respecto de los temas vistos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La bitácora física/electrónica de la orientación realizada:
   - Contiene la fecha,
   - Contiene el nombre de la persona que realizó la orientación,
   - Contiene el nombre de las personas que asistieron a la orientación, e identifica si se trata de derechohabiente/patrón/otro, y
   - Contiene la firma del colaborador que dio la orientación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Funcionalidad de los medios de contacto disponibles.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que resuelve las dudas de los asistentes de manera cordial.
2. Tolerancia: La manera en que explica atentamente cuantas veces sea necesario sin interrumpir, ni realizar gesticulaciones de desaprobación.

GLOSARIO

1. Medios de contacto: Portal de autoservicio, Infonatel, Oficinas de atención, Portal Empresarial, Kiosco de autoservicio.
2. Servicios de recaudación fiscal: Los servicios principales que brinda recaudación fiscal a patrones son facturación fiscal, notificación y convenios, cobro especializado y aclaraciones.