



**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	M33
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PRIMER CONTACTO
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	NO LE APLICA
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	ProMéxico
RAMA DE CARGO	Promoción y desarrollo
NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	DIRECCION EJECUTIVA DE EVENTOS Y SERVICIOS AL EMPRESARIO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCION EJECUTIVA DE EVENTOS Y SERVICIOS AL EMPRESARIO
<b>II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b> Representa la finalidad o razón sustantiva del puesto. Da cuenta del por qué ese puesto existe y cuál es el resultado o impacto que aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales. Debe ser específico para el puesto, medible, alcanzable, realista y congruente con las funciones y el perfil del puesto.	
VERBO DE ACCION + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCION U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN	
Promover los servicios y apoyos que ofrece ProMéxico, así como la agenda de actividades relevantes de la entidad, a través del Contacto Exporta (Centro de Contacto), la aplicación Hecho en México - B2B y el Chat Robotizado (Chatbot).	
III. FUNCIONES	
DESCRIPCION DE LA FUNCION ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO	
1	Liderar, administrar y optimizar los recursos materiales y humanos del Contacto Exporta, apoyando a las empresas a incursionar en los mercados internacionales
2	Proponer y gestionar mejoras a las aplicaciones funcionales del Contacto Exporta, Hecho en México - B2B y el Chatbot, incrementando su valor e impacto entre los usuarios y beneficiarios de ProMéxico, contribuyendo a la internacionalización de las empresas mexicanas.
3	Monitorear y dar seguimiento a la operación del Chatbot.
4	Monitorear y dar seguimiento a la operación del Contacto Exporta con el fin de contar con información actualizada y de calidad que se brinda a través de asesorías, canalización y seguimiento de solicitudes, cuidando que esté disponible de manera continua
5	Administrar y supervisar los tickets y requerimientos especiales de las aplicaciones analíticas del Contacto Exporta, con la empresa que brinda el servicio a fin de garantizar la operación correcta, así como la vinculación de los procesos con la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información.
6	Analizar, desarrollar y proponer los anexos técnicos de los proyectos y aplicaciones que administramos en la Dirección a mi cargo para contratar los servicios con empresas especializadas.
7	Representar a la DEESE en el Grupo de Trabajo de Tecnologías de la Información, gestionando, reportando y dando seguimiento a los proyectos de la DEESE.
8	Generar reportes ejecutivos del Contacto Exporta y Chatbot para informar a la alta dirección
9	Establecer las mecánicas de operación adecuadas del Contacto Exporta y telefonistas del conmutador para asegurar que los servicios de asesoría e información dirigidas a las empresas mexicanas sean las óptimas en los multimedios utilizados (teléfono, chat, correo electrónico, buzones y grabaciones)
10	Proponer, evolucionar y mejorar de manera continua el Contacto Exporta con sus aplicaciones analíticas, así como el Chatbot, a fin de que sean referencia nacional e internacional en materia de comercio exterior y atracción de la inversión extranjera.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACIÓN: <b>AMBAS</b>	
<i>Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?.</i>	
Área de adquisiciones para gestionar las licitaciones correspondientes, áreas de ProMéxico que cuenten con información de los servicios que se requieran difundir, de todas las unidades (UDS, UPN y UIN). CGCI para normalizar la información que se publica y difundir sus productos (notas de interés, boletines de prensa, videos, etc.) DETI para gestionar el soporte al desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades o aplicaciones en Hecho en México - B2B. Empresas externas que ofrecen servicios de apoyo a Contacto Exporta. Usuarios internos y externos que soliciten apoyos del Portal y Centro de Contacto.	
<i>Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto</i>	
Característica de la Información:	LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA REPERCUTE HACIA EL INTERIOR DEL ÁREA DE ADSCRIPCIÓN



**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**

**V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO**

Retos y complejidad en el desempeño del puesto.	Presupuesto bajo su responsabilidad.
Puestos subordinados.	Trabajo técnico calificado.
Trabajo de alta especialización.	

Explicar brevemente la elección de los aspectos.

La administración de proyectos relevantes del Contacto Exporta y sus aplicaciones funcionales, requieren enfrentar retos complejos para su óptimo manejo, tal como aspectos administrativos, técnicos, financieros y de mercado. Así como técnicas de PMI (iniciar, planear, ejecutar, cerrar y controlar) los procesos que operamos día a día. También se requiere tener experiencia probada para desarrollar y gestionar licitaciones que permitan contar con el apoyo de empresas especializadas en diseño, desarrollo tecnológico y administración de personal para implementar la infraestructura tecnológica y humana necesaria en equipos altamente competitivos.

Debe declarar situación patrimonial.

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO**

NIVEL ACADÉMICO  LICENCIATURA O PROFESIONAL

GRADO DE AVANCE:

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

Catálogos

ÁREA GENERAL	CARRERA GENÉRICA
INGENIERIA Y CIENCIAS	INGENIERIA EN COMUNICACIONES Y ELECTRÓNICA
COMERCIO INTERNACIONAL	DIPLOMADO EN COMERCIO EXTERIOR, DIPLOMADO EN ORGANISMOS DE PROMOCIÓN DE LAS EXPORTACIONES
MERCADOTECNIA Y VENTAS	DIPLOMADO EN COMERCIALIZACIÓN, DIPLOMADO EN FORMACIÓN POR INTERNET
MANEJO ASERTIVO DE PERSONAL	MAESTRIA EN ESPIRITUALIDAD Y PSICOTERAPIA
AUDITORIA EN INFORMÁTICA	ESPECIALIDAD DE AUDITORIA INFORMÁTICA

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

MÍNIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA:

Capturar las áreas generales y áreas de experiencia requeridas para la ocupación del puesto.

Catálogos

ÁREA GENERAL	ÁREA DE EXPERIENCIA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS EN INTERNET
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE PROYECTOS	ADMINISTRACIÓN EFICAZ DE RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y MARKETING DIGITAL	BENCHMARKING, POSICIONAMIENTO Y RANKING DE SITIOS WEB
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	NEGOCIOS INTERNACIONALES
COMERCIO ELECTRÓNICO	APOYO A LA INCORPORACION DE PYMES MEXICANAS A MARKETPLACES (E-BAY Y AMAZON)



**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**

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS		
En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado.		
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:	Si	FRECUENCIA: SIEMPRE
		CAMBIO DE RESIDENCIA: No
HORARIO DE TRABAJO:	HORARIO DIURNO	PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO: No
CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO:	NO LE APLICA	

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. NO LE APLICA

IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES		
	Nivel de dominio	COMPETENCIAS
1	Avanzado	VISIÓN ESTRATÉGICA
2	Avanzado	LIDERAZGO
3	Avanzado	ORIENTACIÓN A RESULTADOS
4	Avanzado	TRABAJO EN EQUIPO
5	Avanzado	NEGOCIACIÓN

CAPACIDADES PROFESIONALES (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)		
SELECCIONA LAS CAPACIDADES A las que se aplica	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
<input checked="" type="checkbox"/>	Avanzado	NOCIONES GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
<input checked="" type="checkbox"/>	Experto	ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
<input checked="" type="checkbox"/>	Experto	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
<input checked="" type="checkbox"/>	Avanzado	ENFOQUE A RESULTADOS
<input checked="" type="checkbox"/>	Avanzado	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
<b>OBSERVACIONES:</b>	SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.	

EL PUESTO REQUIERE HABLAR, LEER Y ESCRIBIR EL IDIOMA INGLÉS CON NIVEL DE DOMINIO INTERMEDIO Y/O AVANZADO.

<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">OCUPANTE DEL PUESTO</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">JEFE INMEDIATO</p>
<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">ESPECIALISTA</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">DGRH o EQUIVALENTE</p>
<p>FECHA DE APROBACIÓN</p> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center"><small>día/mes/año.</small></p>	

Exclusivo para la Coordinación General de Órganos de Vigilancia y Control	
<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">Firma: CGOVC</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">Firma: Oficial Mayor</p>

