



**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	CFN1155242
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CANALES DIGITALES
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	PROMOCIÓN Y DESARROLLO
TIPO DE FUNCIONES	
A. NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
B. FUNCIONES	SUSTANTIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	
<p>SUPERVISAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y CANALES DE ATENCIÓN, A FIN DE QUE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y CENTROS DE TRABAJO TENGAN LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE ESTOS MEDIOS, SOBRE INFORMACIÓN Y/O TRÁMITE DEL CRÉDITO, ASÍ COMO DE LA AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO Y LO RELACIONADO A LA PROMOCIÓN DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL INSTITUTO, CON BASE EN LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE LEGALIDAD, IMPARCIALIDAD, EFICIENCIA, HONRADEZ, LEALTAD Y VALORES DE IGUALDAD, NO DISCRIMINACIÓN, LIDERAZGO, COOPERACIÓN, INTERÉS PÚBLICO, RESPETO A DERECHOS HUMANOS, TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y EQUIDAD DE GÉNERO.</p>	
III. FUNCIONES	
1	COORDINAR EL USO DE CANALES ELECTRÓNICOS PARA EL DESARROLLO DE LAS CAMPAÑAS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.
2	COORDINAR LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CONSIDERANDO LOS NIVELES DE OPERACIÓN PARA EL BENEFICIO DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y CENTROS DE TRABAJO.
3	COMUNICAR AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA LOS CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES EN LOS REQUISITOS, DOCUMENTOS Y PROCESOS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO, AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO, RECUPERACIÓN Y COBRANZA DEL CRÉDITO PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA A LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y CENTROS DE TRABAJO.
4	COORDINAR LA EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LAS INICIATIVAS Y PROGRAMAS QUE SE DIFUNDAN A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES PARA CONOCER EL ALCANCE ANTE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y CENTROS DE TRABAJO.
5	COORDINAR LA CAPACITACIÓN CONSTANTE PARA REFORZAR Y RETROALIMENTAR AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LO REFERENTE AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO, AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO, COBRANZA Y RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO.
6	FORMULAR MEJORAS EN LOS CANALES ELECTRÓNICOS O HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO Y ACCESO AL CRÉDITO, PARA EL BENEFICIO DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y CENTROS DE TRABAJOS.
7	ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE CORRESPONDAN A LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES PARA EL LOGRO DE LOS PROYECTOS QUE INCIDAN EN MEJORAS DE PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS EN BENEFICIO DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS Y CENTROS DE TRABAJO.
8	LAS DEMÁS QUE LE SEÑALEN OTRAS DISPOSICIONES LEGALES, REGLAMENTARIAS O ADMINISTRATIVAS Y SUS SUPERIORES JERÁRQUICOS, DENTRO DE LA ESFERA DE SUS FACULTADES APEGO A LA LEGALIDAD Y A LA LEALTAD INSTITUCIONAL.
9	
10	
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACIÓN:	AMBAS
<i>Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?.</i>	



**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**

RELACIONES INTERNAS: - DIRECCIONES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA: APOYO PARA CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DEL CRÉDITO A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.
-ÓRGANO INTERNO DE CONTROL: DAR ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DE AUDITORÍA O REQUERIMIENTOS INFORMATIVOS.
-DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.
-DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA COMERCIAL Y MERCADOTECNIA: PARA LA INFORMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS VIGENTES.
-TODAS LAS ÁREAS DEL INSTITUTO: ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES RELACIONADAS CON ATENCIÓN A CLIENTES.
RELACIONES EXTERNAS: -PERSONAS TRABAJADORAS: ATENCIÓN AL CLIENTE.
-CENTROS DE TRABAJO: ATENCIÓN AL CLIENTE.
-PROVEEDORES DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: SUPERVISIÓN DE CONTRATACIÓN, CONTROL DE PAGOS E INFORMACIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.

Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto

Característica de la información:

LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA REPERCUTE HACIA EL INTERIOR DEL ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO

RETOS Y COMPLEJIDAD EN EL DESEMPEÑO DEL PUESTO.

PUESTOS SUBORDINADOS.

Explicar brevemente la elección de los aspectos.

COORDINACIÓN DEL USO DE CANALES DIGITALES, COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LAS INICIATIVAS Y PROGRAMAS QUE SE DIFUNDAN A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES, ASÍ COMO LA PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES.
EL PUESTO CUENTA CON PERSONAL OPERATIVO A SU CARGO.

Debe declarar situación patrimonial.

SI

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL ACADÉMICO

LICENCIATURA O PROFESIONAL

GRADO DE AVANCE:

TITULADO

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

Catálogos

ÁREA GENERAL

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

CARRERA GENÉRICA

ADMINISTRACIÓN

RELACIONES COMERCIALES

MERCADOTECNIA Y COMERCIO

INGENIERÍA



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

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
CIENCIAS ECONÓMICAS	CONSULTORÍA EN MEJORA DE PROCESOS
CIENCIAS ECONÓMICAS	AUDITORÍA
CIENCIA POLÍTICA	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIENCIAS TECNOLÓGICAS	TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
CIENCIAS ECONÓMICAS	EVALUACIÓN

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado.

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:	<input type="text" value="SI"/>	FRECUENCIA:	<input type="text" value="SIEMPRE"/>	CAMBIO DE RESIDENCIA:	<input type="text" value="NO"/>
HORARIO DE TRABAJO:	<input type="text" value="HORARIO DIURNO"/>	PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO:	<input type="text" value="NO"/>		
CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO	<input type="text" value="NO APLICA"/>				



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"/>	Avanzado	VISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
<input type="checkbox"/>	Intermedio	TÉCNICAS TRANSVERSALES
<input type="checkbox"/>	Intermedio	GERENCIALES
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<p>OBSERVACIONES: SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.</p>		

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. CONOCIMIENTOS EN CANALES DIGITALES, EN CRÉDITO Y COBRANZA Y EN ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS. ATENCIÓN O SERVICIO AL CLIENTE.

NOMBRE Y FIRMA

<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p>OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p>JEFE INMEDIATO</p>
<div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p>ESPECIALISTA</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p>TUAF o EQUIVALENTE</p>
<p>FECHA DE APROBACIÓN</p> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> <p align="center">día/mes/año.</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**