



**SUBGERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE**

**DATOS GENERALES**

<b>Código Del Puesto</b>	13-J2X-1-M2C015P-0000011-E-Y-F
<b>Denominación Del Puesto</b>	Subgerencia de Servicios al Cliente
<b>Característica Ocupacional</b>	X-Designación Directa

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:**

<b>Nombre de la Institución</b>	Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.
<b>Rama Cargo</b>	Promoción y Desarrollo
<b>Nombramiento</b>	Confianza
<b>Tipo de funciones</b>	Sustantivas
<b>Puesto del Superior Jerárquico</b>	Gerencia de Comercialización
<b>Unidad Administrativa</b>	Gerencia de Comercialización

**II. OBJETIVO GENERAL Y FUNCIONES DEL PUESTO**

**OBJETIVO GENERAL**

Instrumentar las estrategias, iniciativas y acciones de promoción para dar a conocer la infraestructura portuaria y los servicios que proporciona el puerto, así como, contribuir en mantener la buena relación con autoridades, inversiones tas e instituciones educativas y culturales, a través de sinergias efectivas, eficientes y afectivas, que generen oportunidades de negocio y servicios, propicie una relación armónica entre el puerto y su entorno, y contribuya a posicionar el puerto a nivel nacional e internacional.

**FUNCIONES**

- ↔ Elaborar, proponer y en su caso, participar en la implementación del programa de comercialización y desarrollo anual de la entidad, en apego a la normatividad establecida, y de manera alineada a los objetivos y metas institucionales, que contemple las líneas estratégicas de acción en materia comercial, orientada s a responder y anticiparse a las necesidades actuales y futuras de las personas potencialmente interesadas, a efecto de generar ventajas competitivas para el puerto.





- ↔ Elaborar, proponer e instrumentar la implementación del programa anual de comunicación social y programa anual de promoción y publicidad de la entidad, en apego a la normatividad aplicable, así como a los techos presupuestales autorizados, centrado en la promoción del puerto, mediante un modelo de difusión de mensajes gubernamentales del puerto.
- ↔ Elaborar la estrategia anual de comunicación social y la estrategia anual de promoción y publicidad del puerto de Tuxpan, para dar a conocer el puerto y sus ventajas competitivas, con el propósito de captar las necesidades de personas interesadas, atraer inversionistas, usuarias y usuarios que desarrollen nuevos proyectos, que contenga el objetivo de la estrategia de comunicación y sus metas.
- ↔ Elaborar el programa de vinculación puerto-ciudad, mediante el establecimiento de acciones concretas en materia social, orientadas a reforzar la comunicación y la responsabilidad social ante el entorno urbano que se interrelacione con las actividades portuarias, a fin de que dicha comunidad identifique al puerto como un centro generador de empleos e importante contribuidor en la economía de la región, el estado y el país.
- ↔ Gestionar la logística para eventos que, en materia de comunicación social, promoción y difusión establezca la entidad, así como participar en foros especializados, congresos, ferias, exposiciones, convenciones y demás eventos análogos, a través de la participación y difusión de los servicios e infraestructura que dispone el puerto, con el fin de atraer el interés y facilitar el contacto y la comunicación con personas potencialmente interesadas.
- ↔ Apoyar en la elaboración de presentaciones de carácter informativo o promocional, y en su caso, efectuar adiciones o correcciones a medios visuales electrónicos y a existentes, de conformidad a las indicaciones emitidas por la o el titular de área administrativa, a fin de coadyuvar a la actividad promocional que se realiza directamente por conducto del titular de área administrativa.
- ↔ Generar y proponer a la gerencia de comercialización los elementos de comunicación y publicidad al interior y exterior de la entidad, tales como informes, reportes, presentaciones, memorias de actividad u otros documentos similares en materia comercial, promocional y publicitaria y de cualquier otra naturaleza relacionados con las funciones y responsabilidades que le competen, a fin de informar a las personas interesadas sobre los avances y logros de la entidad y del puerto en general.
- ↔ Colaborar en la selección de los medios de comunicación en los que se garantice el acceso, cobertura, transparencia y confiabilidad de la información, a efecto de generar los resultados esperados en cada uno de los fines a los que se orienta su utilización.



- ↔ Aplicar correctamente los elementos de diferenciación, identidad y posicionamiento del puerto en la opinión pública, local, nacional e internacional del Manual de Imagen Institucional, en congruencia a las directrices establecidas por las instancias superiores, a efecto de aplicar correctamente los elementos de diferenciación, identidad y posicionamiento del puerto en la opinión pública, local, nacional e internacional.
- ↔ Coordinar la atención de visitas guiadas en el puerto de personas potencialmente interesadas, instituciones educativas, a las personas que representen los tres niveles de gobierno y público en general, entre otras, mediante la presentación de una imagen competitiva, transparente y eficiente de las operaciones y servicios, así como de una actitud responsable de la entidad en materia de calidad, social, ambiental y de seguridad, a fin de dar a conocer el puerto y detectar oportunidades de negocio.
- ↔ Llevar a cabo la aplicación de encuestas o cualquier otra alternativa de retroalimentación, que permita conocer la percepción de las personas interesadas, de usuarios y usuarias respecto a los servicios recibidos en el puerto y al desempeño de la gestión de la entidad, así como analizar la viabilidad de las sugerencias y las causas de las quejas, a fin de impulsar acciones de mejora que eleven su satisfacción y garanticen su permanencia.
- ↔ Realizar levantamientos fotográficos del puerto y seleccionar las imágenes a utilizarse en la estrategia comercial de promoción y difusión, a efecto de que la misma resulte eficaz y atractiva ante el público objetivo.
- ↔ Generar el número de pedido en el SAP de las contraprestaciones fijas de cesionarios y de prestadores de servicios portuarios y/o conexos y de las contraprestaciones variables conforme al volumen de carga que manejan los cesionarios y enviar a través del mismo sistema o correo electrónico para que el personal del departamento de tesorería proceda a la facturación y cobro de la cesión parcial de derechos y obligaciones o de la prestación de servicios portuarios y conexos.
- ↔ Actualizar el monto de las contraprestaciones de acuerdo con lo establecido en el contrato de cesión parcial de derechos y obligaciones y de prestación de servicios portuarios y conexo, en base al análisis de las condiciones contractuales establecidas, a fin de mantener actualizadas las tarifas de cobro y para informar a las personas o empresas con contratos de cesión parcial de derechos y de servicios portuarios con oportunidad del monto a pagar por dicho concepto.
- ↔ Publicar los materiales autorizados por la gerencia de comercialización en las redes sociales de la entidad, información de interés y alto impacto para el público general.
- ↔ Apoyar y participar con el gerente comercial en la integración de la información que reporta la gerencia comercial en relación a la carpeta de consejo de administración.



- ↔ Colaborar con la gerencia de administración y finanzas en la formulación del anteproyecto del presupuesto de egresos en materia de comunicación social y elementos promocionales, además de llevar el registro y control de los gastos ejercidos por dichos conceptos.
- ↔ Capturar en el sistema de comunicación social las erogaciones que se refieran a gastos en servicios de comunicación social y publicidad, y lo referente a la partida de información en medios masivos derivada de la operación y administración de las dependencias y entidades, entre otros, para cumplir con la normatividad establecida.
- ↔ Mantener actualizado los manuales, procedimientos, y formatos con forme lo establece el procedimiento para el control de los documentos en cumplimiento al sistema de gestión integral, a fin de contribuir al logro de los objetivos y metas, y de promover la mejora continua mediante el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgo conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.
- ↔ Atender lo establecido en los procedimientos de trabajo derivados de la aplicación de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad en el trabajo, de entre otros, dando especial cuidado al medio ambiente a través de la aplicación de medidas de control, con el propósito de apoyar a la entidad en la gestión de sus impactos ambientales.
- ↔ Implementar los mecanismos de integración, control, orden y resguardo de la información documental y electrónica que se genera en el área a su cargo, y archivo conforme a la normatividad aplicable, para garantizar su disponibilidad e integridad y acceso ciudadano.

### III. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

#### IV.

**Tipo de Relación:** Ambas

#### EXTERNAS:

**Usuarios y Usuaris del Puerto:** Para proporcionar información y orientación.

**Organismos, Ayuntamiento y Universidades:** Para la vinculación puerto-ciudad y comunicación social.

**Coordinación General de Puertos y Marina Mercante:** Para información de las actividades promocionales del puerto.

**Personas Potencialmente Interesadas en el Puerto, Industriales y Comerciales:** Para la captación de sus necesidades a fin de atraer carga y negocios al puerto.



**Comunidad Portuaria:** Mantener relación para informar, atención de necesidades, aclaración de dudas y respuesta a consultas y/o quejas.

**Medios de Comunicación:** Coadyuvar en la coordinación de entrevistas y reportajes.

**Agencias Aduanales:** Para obtener datos de los clientes y clientas.

### INTERNAS:

**Gerencia de Comercialización:** Para la propuesta del diseño de los diversos planes y programas, definición y seguimiento de estrategias, participar en la elaboración del PMDP y del POA.

**Gerencia de Operaciones e Ingeniería:** En operación general del puerto; así como de información relativa a nuevas obras, proyectos, y sobre la inversión de nueva infraestructura y gastos de mantenimiento.

**Gerencia de Administración y Finanzas:** Para la elaboración y seguimiento del presupuesto de egresos de la gerencia; verificación de suficiencia presupuestal; y entregar el dictamen para la contratación de servicios de publicación y la adquisición de artículos promocionales.

**Área Responsable del Sistema de Gestión integral:** Para coordinar, instrumentar y reportar acciones que conlleven a la calidad de los procesos y mejora de la gestión, así como al cuidado del medio ambiente, y coordinar la atención de auditorías y desahogo de observaciones, así como colaborar en aquellos otros sistemas de gestión a los que la entidad se suscriba.

## V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO

**Actos de Autoridad Específicos del Puesto:** Rechazar bienes y/o servicios que no cumplan con los requisitos preestablecidos en los contratos.

**Retos y Complejidad en el Desempeño del Puesto:** Atraer inversión privada para el desarrollo de negocios, e instrumentar las líneas de acción establecidas en los planes de comercialización y de comunicación social a fin de garantizar la difusión de las ventajas competitivas; enfrentar las restricciones normativas por parte del gobierno federal en materia de comunicación social; enfrentar la poca oferta de bienes y servicios en la localidad; manejar adecuadamente los medios locales, nacionales e internacionales para expresar con exactitud, el mensaje que se quiera transmitir.

## PERFIL DEL PUESTO

### I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO



**Nivel Académico** Licenciatura o Profesional  
**Grado De Avance** Titulado

**II. EXPERIENCIA LABORAL**

**Mínimo De Años De Experiencia** 4 años

**III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS**

**Disponibilidad Para Viajar** Si  
**Frecuencia** En Ocasiones  
**Cambio de Residencia** No  
**Horario de Trabajo** Horario Diurno  
**Periodos Especiales de Trabajo** No  
**Condiciones específicas de trabajo:** Bajo Las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

El trabajo a realizar es de índole administrativo, en oficina, con equipo ergonómicamente adecuado, por lo que no representa riesgo de accidentes o de enfermedades profesionales; así mismo, realiza recorridos por el puerto, visita clientes actuales y potenciales, y participa en eventos nacionales e internacionales.

**IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES** (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)

**Competencias**

**Nivel de dominio**

- |                               |          |
|-------------------------------|----------|
| 1. Compromiso                 | Avanzado |
| 2. Predisposición para Servir | Avanzado |
| 3. Liderazgo                  | Avanzado |
| 4. Pensamiento Estratégico    | Avanzado |
| 5. Trabajo en Equipo          | Avanzado |

**Capacidades Profesionales**

**Nivel de dominio**

- |                                                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| 1. Marketing Aplicado a la Actividad Portuaria | Avanzado   |
| 2. Comunicación                                | Avanzado   |
| 3. Cooperación                                 | Avanzado   |
| 4. Gestión de Campañas                         | Avanzado   |
| 5. Idioma Inglés                               | Intermedio |

