

Descripción y perfil de puesto:  
Especialista de Salesforce CRM

Clave:  
Revisión: Noviembre de 2022  
Anexo 1 al Contrato de Trabajo

## Especialista de Salesforce CRM y Análisis de Datos

### I. Descripción del puesto

<b>Identificación del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	Especialista en Salesforce CRM y Análisis de Datos
<b>Unidad de adscripción:</b>	Subdirección de Crecimiento y Recaudación de Fondos
<b>Lugar y horario de trabajo:</b>	Oficina Nacional de Amnistía Internacional México. Número de horas: 40 horas semanales Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 con una hora de comida.
<b>Estructura organizacional y entorno operativo</b>	
<b>Jefa Inmediata:</b>	Subdirección de Crecimiento y Recaudación de Fondos
<b>Personas bajo su cargo:</b>	Voluntarios(as) y prestadores de servicio social
<b>Relaciones transversales internas:</b>	En primer grado: Coordinación de Diálogo Directo, Responsable de Fidelización, Coordinación de Crecimiento Digital, Responsable de Telemarketing, Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación, Jefatura de Fortalecimiento del Movimiento, Responsable de Activismo, Responsable de Educación en Derechos Humanos. En segundo grado: con el resto de la Oficina Nacional.
<b>Relaciones transversales externas:</b>	Proveedores.
<b>Propósito principal</b>	
Garantizar la correcta administración y actualización del CRM de la Organización (Salesforce) y su integración con otros sistemas. Además, asegurar que se cuenta con los reportes de seguimiento del área de Recaudación de Fondos; y el análisis de la información de las distintas bases de datos que existen en el CRM (donantes, membresía, activistas, simpatizantes, participantes EDH, entre otros.)	
<b>Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y sistematizar los procesos de la Subdirección de Crecimiento y Recaudación de Fondos y de la Jefatura de Fortalecimiento al Movimiento para integrar Salesforce adecuadamente.</li> <li>Administración de los usuarios del Salesforce: definir y actualizar perfiles de usuarios, tipos de licencias, roles, permisos y reglas de asignación. Establecer, implementar y administrar mejores prácticas en mantenimiento del sistema, seguridad, mejoras en panel y reportes, integridad de los datos, flujos, procesos, entre otros.</li> <li>Documentar y desarrollar los procesos, crear y configurar campos dentro del Salesforce, documentando los cambios y actualizaciones en la configuración del sistema: objetos; campos; reglas de validación; flujos, fórmulas y manuales de usuario y de sistema.</li> <li>Mantener la relación con Salesforce y consultores externos para asegurar el soporte necesario a la sección.</li> </ul>	

Elaboró  
Recursos Humanos y Desarrollo  
Organizacional

Aprobó  
Dirección Ejecutiva

Descripción y perfil de puesto:  
Especialista de Salesforce CRM

Clave:  
Revisión: Noviembre de 2022  
Anexo 1 al Contrato de Trabajo

- Estar al día de las actualizaciones del sistema, con el fin de notificar y revisar cambios, realizar integraciones, propuestas y nuevas versiones a la Subdirección de Crecimiento y Recaudación de Fondos y la Jefatura de Tecnologías de la Información.
- Identificar, diagnosticar y resolver problemas técnicos y de proceso en la gestión de información leads, donantes, membresía, participantes de EDH, simpatizantes, activistas y cobranza.
- Sistematizar los procesos vinculados a donantes, membresía, participantes de EDH, simpatizantes y activistas en conjunto con los insumos de las posiciones de Coordinación de Diálogo Directo, Coordinación de Crecimiento Digital y Jefatura de Fortalecimiento al Movimiento.
- Dar respuesta a casos subidos por los usuarios claves del CRM.
- Identificar, proponer, diseñar reportes, paneles de monitoreo, evaluación de la estrategia de simpatizantes para las áreas de Derechos Humanos, Comunicaciones y Campañas.
- Gestionar los paneles de Power BI existentes y desarrollar propuestas de nuevos paneles en respuesta a las necesidades de la Jefatura de Fortalecimiento al Movimiento y la Subdirección de Crecimiento y Recaudación de Fondos.
- Monitorear y asegurar la calidad de los datos en el CRM.
- Uso de Data Loader para actualizaciones masivas de información (Insert, Update y Delete).
- Implementar y mantener la configuración del sistema, vigilando su correcta integración de acuerdo a mejores prácticas.
- Investigar, recomendar e implementar soluciones incluyendo aplicaciones de terceros integradas con Salesforce para mejorar los procesos de la organización.
- Desarrollar capacitaciones continuas para usuarios de CRM.
- Impartir, generar y actualizar manuales para usuarios del sistema CRM.
- Participar activamente en los planes de capacitación que se le otorguen.

## II. Perfil requerido:

### Formación y conocimientos requeridos

<b>Nivel Educativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura en sistemas, computación, informática, actuaría o áreas afines.</li> </ul>
<b>Áreas de conocimiento específico:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Base de Datos</li> <li>• Administración de CRM Sales Force</li> <li>• Certificación Salesforce Administrador (no excluyente)</li> <li>• Uso de Indicadores de rentabilidad de proyectos.</li> <li>• Excel avanzado</li> <li>• Project Manager</li> </ul>
<b>Idiomas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglés a nivel avanzado.</li> </ul>

### Experiencia requerida

Elaboró  
Recursos Humanos y Desarrollo  
Organizacional

Aprobó  
Dirección Ejecutiva

<p><b>Experiencia profesional requerida</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia probada de mínimo 2 años en administración del CRM Salesforce y bases de datos para ventas y/o recaudación de fondos.</li> <li>Experiencia en gestión de proyectos que involucren a distintas áreas identificando necesidades y revisando procesos.</li> </ul>
<b>Competencias</b>	
<p>Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se comunica verbal o por escrito a través de lenguaje incluyente y no sexista, aclarando las dudas que pueda tener la otra persona.</li> <li>Comparte información pertinente, dirigiéndola dependiendo del nivel de responsabilidad de cada persona y manteniéndolas informadas.</li> <li>Muestra apertura a la retroalimentación y si es necesario, expresa descontento de manera respetuosa para resolver diferencias mediante el diálogo y la canalización correspondiente.</li> </ul>
<p>Análisis y Toma de Decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antes de actuar, piensa en los escenarios y el efecto de las acciones.</li> <li>Puede dividir las situaciones o problemas en partes, identifica las ventajas y desventajas de las decisiones y marca prioridades en las opciones según su importancia.</li> <li>Muestra iniciativa por aprender diferentes cosas, hace preguntas y busca cómo responderlas.</li> </ul>
<p>Trabaja en Equipa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colabora con las diferentes subdirecciones y personas de la oficina para lograr un trabajo en equipa eficiente.</li> <li>Solicita la opinión de las personas de su equipa, valora las ideas, aportes y experiencias ajenas.</li> <li>Tiene una actitud abierta para aprender y compartir con otras personas, mantiene un ambiente respetuoso, justo y abierto a la diversidad e inclusión.</li> </ul>
<p>Liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asigna o ejecuta acciones para lograr las metas, realizando el seguimiento adecuado.</li> <li>Brinda retroalimentación y recomendaciones a las personas cuando percibe áreas de mejora.</li> <li>Contribuye a que las personas de su área o equipa realicen sus tareas, aprovechando las fortalezas individuales para cumplir objetivos.</li> </ul>

Planeación y Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina eficazmente las acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de sus objetivos semanales.</li> <li>• Organiza y ejecuta sus tareas asignadas dependiendo de la prioridad y fechas de compromiso.</li> <li>• Reporta cualquier retraso, contingencia o riesgo que detecta en la operación.</li> </ul>
Orientación a Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los resultados actuales, establece y comunica planes o acciones que permiten mejorar el alcance de objetivos, brindando recomendaciones si se las piden.</li> <li>• Comparte con las personas de su equipo los objetivos establecidos y actúa en consecuencia para lograrlos.</li> <li>• Revisa regularmente los indicadores de gestión o desempeño para evaluar el grado de consecución alcanzado.</li> </ul>
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra apertura y flexibilidad en hacer las adecuaciones necesarias para responder a los cambios del entorno.</li> <li>• Alcanza sus objetivos en tiempos de estrés o frustración, sin descuidar su bienestar físico y mental.</li> <li>• Muestra capacidad para trabajar en épocas difíciles y dar aliento o motivar a las personas de su equipo y/o con quienes colabora.</li> </ul>
Creatividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta soluciones a problemas o situaciones relacionados con su puesto, agregando valor a su equipo.</li> <li>• Detecta oportunidades de mejora en su área y propone soluciones creativas.</li> <li>• Realiza sugerencias constantes en beneficio de las personas que trabajan en Amnistía Internacional México.</li> </ul>
Visión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende los cambios del entorno e identifica su impacto en Amnistía Internacional México a corto y mediano plazo.</li> <li>• Propone mejoras en la utilización de recursos y fortalezas, así como para reducir las debilidades en su área o función.</li> <li>• Trabaja en alcanzar las metas retadoras asociadas a la planeación estratégica.</li> </ul>

Descripción y perfil de puesto: Especialista de Salesforce CRM	Clave: Revisión: Noviembre de 2022 Anexo 1 al Contrato de Trabajo
---	---

Conciencia Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce los fundamentos de los derechos humanos, la gobernanza, las interacciones con la membresía, activistas y staff, así como parte de la cultura organizacional de Amnistía Internacional México.</li> <li>• Rinde cuentas y actúa con transparencia para establecer relaciones o asociaciones basadas en la confianza, el compromiso, así como las metas y valores comunes.</li> <li>• Hace uso de un lenguaje inclusivo, no sexista y no discriminatorio y denuncia cualquier acción o conducta que viole los derechos humanos, que discrimine, restrinja o excluya a las personas que laboran o tienen alguna relación con Amnistía Internacional México.</li> </ul>
Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad.</li> <li>• Conoce las tendencias en gestión de datos, CRM y análisis de datos.</li> </ul>
<b>Otros</b>	
Disponibilidad para viajar:	No

### III. Condiciones económicas del puesto de trabajo:

<b>Condiciones económicas</b>	
<b>Tipo de contrato:</b>	Indeterminado, iniciando con un período de período de prueba de un mes.
<b>Fecha de inicio de labores:</b>	Enero 16, 2023
<b>Nivel de tabulador:</b>	5b
<b>Salario Bruto:</b>	\$27,204.00
<b>Prestaciones:</b>	IMSS, aguinaldo doble al previsto en la ley, descansos convencionales, dos períodos vacacionales extras a lo previsto en la ley, cinco días económicos, seguro de gastos médicos mayores y vales de despensa.

Esta descripción de puesto podrá ser modificada a lo largo del tiempo. Cualquier cambio deberá ser consultado y consensado entre Amnistía Internacional México y la persona colaboradora.

### IV. Procedimiento de reclutamiento:

Enviar los siguientes documentos al correo: [vacantesaimex@amnistia.org.mx](mailto:vacantesaimex@amnistia.org.mx) antes del **02 de diciembre del 2022 a las 23:59.**

Elaboró  
Recursos Humanos y Desarrollo  
Organizacional

Aprobó  
Dirección Ejecutiva



Descripción y perfil de puesto:  
Especialista de Salesforce CRM

Clave:  
Revisión: Noviembre de 2022  
Anexo 1 al Contrato de Trabajo

- CV
- Carta de presentación y exposición de motivos
- Dos referencias laborales (nombre completo, correo electrónico y número telefónico de la persona a contactar)

**Colocar en el asunto del correo “Vacante: Especialista de Salesforce CRM y Análisis de Datos”**

**Sólo se contactará a las personas que cumplan el perfil que buscamos.**

### **Declaración de no discriminación**

Amnistía Internacional es fuerte porque es diversa. Buscamos activamente a personas candidatas diversas y alentamos a que cualquier persona pueda postularse a nuestras vacantes. Amnistía Internacional no discrimina por motivos de discapacidad, edad, identidad y expresión de género, origen nacional, raza y etnia, creencias religiosas, orientación sexual entre otras. Damos la bienvenida a todo tipo de diversidad. En nuestro personal contamos con personas que provienen de una amplia gama de entornos socioeconómicos y perspectivas del mundo. Amnistía Internacional es una organización que ofrece igualdad de oportunidades.

### **Acciones afirmativas para la selección del personal acordes con las prioridades de la organización.**

Tendrán preferencia mujeres, disidencias sexuales y personas racializadas.

### **Conflicto de intereses**

Cualquier actividad pública, afiliación o apoyo a algún grupo u organización, así como la asociación personal u otro factor que pueda suponer o generar un conflicto de intereses con los principios de Amnistía Internacional (en particular con la independencia e imparcialidad de la organización), plantear una preocupación en asuntos de seguridad o evitar que el candidato pueda llevar a cabo sus funciones, podrá suponer la descalificación del mismo al puesto de trabajo descrito.

Elaboró  
Recursos Humanos y Desarrollo  
Organizacional

Aprobó  
Dirección Ejecutiva