

A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	CF52694
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	COORDINADORA/OR DE ÁREA DE SOPORTE A LA OPERACIÓN
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero
RAMA DE CARGO	Informática
NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES	ADMINISTRATIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	GERENTE DE DESARROLLO INFORMÁTICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE FINANZAS, OPERACIONES Y SISTEMAS
<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	
Coordinar el servicio de atención y resolución de incidencias a la operación para mantener en condiciones óptimas los Sistemas de Información de la Financiera.	
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	Coordinar y llevar el seguimiento de las incidencias reportadas por las diferentes áreas operativas de la Institución, a fin de darles atención oportuna.
2	Establecer y supervisar las acciones necesarias para la atención y solución de incidencias, con el fin de mantener en operación las diferentes aplicaciones de la Institución.
3	Definir las estrategias necesarias para identificar y registrar las incidencias presentadas en la operación diaria conforme a las incidencias establecidas, para su atención y resolución.
4	Evaluar la resolución de incidencias de operación, con la finalidad de identificar mejoras en los niveles de atención a las áreas.
5	Identificar mediante la información diaria las incidencias repetitivas en las aplicaciones, a fin de levantar requerimientos de mantenimiento y/o desarrollo para mitigar o disminuir las incidencias reportadas.
6	Generar informes por aplicación y atender las incidencias reportadas por las áreas operativas de la Institución, a fin de identificar las aplicaciones con mayores incidencias y generar acciones correctivas.
7	Generar el soporte documental de la atención de incidencias diarias, con el fin de generar la base de conocimientos para la atención de incidencias.
8	Proporcionar la información solicitada por las diferentes áreas de la Institución, sobre sus procesos operativos, con la finalidad de que puedan atender sus necesidades o requerimientos y/o presentación a otras áreas y/o instituciones externas.
9	Controlar la ejecución y terminación de los procesos principales de la Institución (cierre de crédito, cierre contable, proceso de concentración y dispersión, carga de tasas diarias, procesos de tesorería) los cuales son prioritarios en su ejecución, con el fin de que las áreas puedan operar de manera normal.
10	Realizar las demás funciones y/o responsabilidades dentro del ámbito de su competencia que se deriven de las disposiciones aplicables, así como aquellas que le encomiende su jefe inmediato superior.

**IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.**

TIPO DE RELACIÓN:

*Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?.*

Proveedores Externos – Como prestadores de servicios.  
Todas las áreas de la Financiera – Como usuarios de los servicios.

*Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto*

Característica de la información:

**V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO**

*Explicar brevemente la elección de los aspectos.*

Atender las necesidades operativas y de soporte de las áreas de la Financiera, en tiempo y forma.

Debe declarar situación patrimonial.

**C. PERFIL DEL PUESTO**

**I. ESCOLARIDAD Y EXPERIENCIA LABORAL**

NIVEL ACADÉMICO

GRADO DE AVANCE:

\*Se entiende por profesional una carrera técnica de la que se haya recibido un título de una institución educativa a nivel universitario, en el caso de licenciatura podrá ser pasante, de ser así, deberá de contar con carta de pasantía.

AÑOS DE EXPERIENCIA

Seleccionar el área general requerida para la ocupación del puesto.

- ÁREA GENERAL**
- - 
  - 
  -

Describir la o las áreas de experiencia requeridas para la ocupación del puesto.

- ÁREA DE EXPERIENCIA**
- - 
  - 
  - 
  -

II. 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="No"/> <span style="margin-left: 150px;">FRECUCENCIA: <input type="text"/></span> <span style="margin-left: 150px;">CAMBIO DE RESIDENCIA: <input type="text" value="NO"/></span>
HORARIO DE TRABAJO:	<input type="text" value="HORARIO DIURNO"/> <span style="margin-left: 150px;">PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO: <input type="text" value="NO"/></span>
CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO:	<input type="text" value="N.A."/>
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.	N.A.
III. COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS	
1	Aprendizaje continuo y búsqueda de la información (3)
2	Orientación al logro y resultados (3)
3	Iniciativa(3)
4	Orientación al cliente (3)
5	Impacto e influencia (3)
6	Comprensión Interpersonal, comunicación (4)
7	Trabajo en equipo (3)
8	
D. NOMBRE Y FIRMA	
<p>Marco Antonio Méndez Oliveros <b>OCUPANTE DEL PUESTO</b></p>	<p><b>JEFE INMEDIATO</b></p>
<p>Maria Berenice Salgado Hernandez <b>ELABORA</b></p>	<p>Socorro Rosario Olmedo Morales <b>GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b></p>
FECHA DE APROBACIÓN	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">23 SEP 2016</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">día/mes/año.</p> </div>