

A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	CFM0052690
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	GERENTE DE OPERACIÓN DE SERVICIOS
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	SUBDIRECTORA/OR CORPORATIVA/O DE SISTEMAS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE FINANZAS, OPERACIONES Y SISTEMAS
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO: 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 ACCIÓN + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCIÓN U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN	
Controlar y vigilar que se apliquen las políticas, lineamientos y procedimientos que, de acuerdo a las necesidades operativas y la estrategia tecnológica de Financiera, se han establecido para proveer servicios de tecnología de la información y comunicaciones de alta calidad, cumpliendo con las disposiciones regulatorias existentes.	
III. FUNCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO
1	Integrar el portafolio de servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), así como identificar iniciativas de creación de servicios susceptibles de aportar beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.
2	Establecer los mecanismos para que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información, en el ámbito de su competencia, pueda definir, comunicar, cumplir y hacer cumplir los acuerdos de niveles de servicio de TIC comprometidos y los acuerdos de nivel operativo vigentes.
3	Establecer, operar y supervisar la operación de la mesa de servicios para que los usuarios de los servicios de TIC tramiten sus solicitudes de servicio y cuenten con herramientas de apoyo, que permitan verificar el cumplimiento de los niveles de servicio.
4	Coordinar la integración y administrar el acervo de procedimientos operativos de TIC, a efecto de garantizar a los usuarios que los servicios se operan de acuerdo a procedimientos documentados y autorizados.
5	Coordinar la integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente técnico-operativo mediante la definición y establecimiento de métodos, procedimientos y estándares necesarios para garantizar la continuidad operativa, con los niveles de servicio acordados.
6	Realizar las demás funciones y/o responsabilidades dentro del ámbito de su competencia, que deriven de las disposiciones aplicables, así como de aquellas que le encomiende su jefe inmediato superior.
IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACIÓN:	AMBAS
Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?	
Proveedores externos de equipo de cómputo – Para los servicios de soporte técnico, mantenimientos de equipo, administración de ambientes productivos de tecnologías de la información, validación de productos de cómputo, seguimiento al servicio y vigilancia del cumplimiento de los contratos. 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:

LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA REPERCUTE HACIA EL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA

V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO

Puestos subordinados

Retos y complejidad en el desempeño del puesto

Explicar brevemente la elección de los aspectos.

Coordinadora/or de Área de Servicios Administrados de Equipo de Cómputo.
Coordinadora/or de Área de Administración de Ambiente Operativo y Aseguramiento de Calidad.

Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, de acuerdo a las necesidades institucionales.
Lograr que la institución cuente con productos de TIC oportunos y de alta calidad.

Debe declarar situación patrimonial.

Si

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y EXPERIENCIA LABORAL

NIVEL ACADÉMICO

LICENCIATURA

Nota: Posgrado es el equivalente a Doctorado, Maestría o Especialidad

GRADO DE
AVANCE:

TITULADA/O

AÑOS DE EXPERIENCIA

3

Seleccionar el área general requerida para la ocupación del puesto.

ÁREA GENERAL

FÍSICO-MATEMÁTICAS E INGENIERÍAS

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

ÁREA DE EXPERIENCIA

Conocimiento de Normatividad del Sector Público.

Liderazgo en administración de proyectos y servicios de tecnologías de la información.

Participación en proyectos que impliquen administración de contratos de proveedores externos.

II. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

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

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:

No

FRECUENCIA:

CAMBIO DE
RESIDENCIA:

NO

HORARIO DE TRABAJO:

HORARIO DIURNO

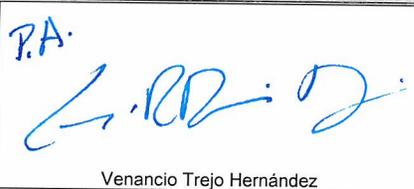
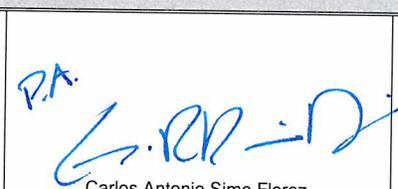
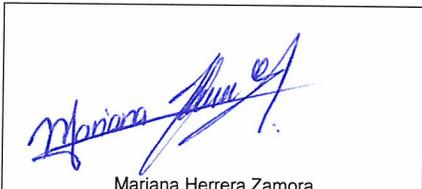
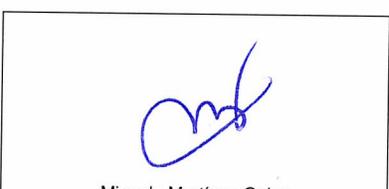
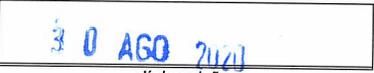
PERIODOS ESPECIALES DE
TRABAJO:

NO

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE
TRABAJO:

N.A.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

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	Apego a Normas (4)	
2	Iniciativa (4)	
3	Liderazgo (4)	
4	Orientación al Cliente (4)	
5	Solución de Problemas y Toma de Decisiones (4)	
6	Trabajo en Equipo (4)	
7		
8		
D. NOMBRE Y FIRMA		
 P.A. Venancio Trejo Hernández OCUPANTE DEL PUESTO		 P.A. Carlos Antonio Simo Florez JEFE INMEDIATO
 Mariana Herrera Zamora ELABORA		 Micaela Martínez Galaz GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
FECHA DE APROBACIÓN		 30 AGO 2020 día/mes/año.