



OFICIALÍA MAYOR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

JUNIO DE 2014

ÍNDICE

ÍNDICE

	PÁGINA
Introducción	4
Antecedentes Históricos	6
Marco Jurídico-Administrativo	9
Visión y Misión	14
Atribuciones	16
Organigrama	19
Estructura Orgánica	21
Objetivo y Funciones por Área	23

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

En términos del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, se establece que el Titular de cada Secretaría de Estado, expedirá los Manuales de Organización para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la Dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los principales procedimientos administrativos que se establezcan.

En este sentido, el Manual de Organización Específico de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación es el instrumento que precisa los objetivos, funciones y ámbitos de competencia de las áreas que la integran, derivado de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta unidad administrativa en el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo y demás disposiciones legales y reglamentarias, a fin de que constituya un medio práctico y oportuno de capacitación en el trabajo para el personal, con el propósito fundamental de coadyuvar a la consecución de los objetivos y metas a su cargo y contribuya así a una mayor eficiencia y productividad de la Secretaría.

El presente Manual de Organización está dividido en siete apartados que proporcionan información sobre los Antecedentes Históricos, Marco Jurídico-Administrativo, Misión y Visión, Atribuciones, Organograma, Estructura Orgánica, Objetivos y Funciones de cada una de las áreas que conforman esta Dirección General.

La información necesaria para la integración de este documento, fue proporcionada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, correspondiendo a la Dirección de Organización, dependiente de la Dirección General de Administración, integrarla, validarla y darle uniformidad para su presentación.

Asimismo, con el propósito de cumplir con las disposiciones, lineamientos y normas que emitan las dependencias globalizadoras, la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación deberá mantener actualizado el presente manual.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

2001

El 15 de junio se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, mismo que abrogó los publicados el 31 de mayo de 1996 y 04 de enero de 2001, creándose la nueva estructura orgánica cuyo propósito fundamental es posicionar a la actividad turística como eje estratégico del desarrollo nacional, partiendo de un programa de alineación de los procesos y de las actividades sustantivas de planeación, desarrollo de la oferta, operación de los servicios turísticos, promoción e inversión en materia turística, así como un programa de innovación y modernización.

En la nueva estructura orgánica cambia de denominación la Oficialía Mayor por la de Subsecretaría de Innovación y Calidad, conservando sus atribuciones para establecer lineamientos en la administración de los recursos financieros, humanos y materiales; asimismo se le agregan las atribuciones de coordinación sectorial, servicios informáticos, desarrollo organizacional y atención al turista.

En este contexto se crea la Dirección General de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, cuyo objetivo principal es coordinar, proponer e instrumentar políticas, lineamientos y procedimientos en materia de innovación y calidad, desarrollo institucional, coordinación sectorial y servicios informáticos en la Secretaría de Turismo.

Dicha Dirección General se integra con la Dirección General Adjunta Procesos de Calidad y tres Direcciones de Área de estructura correspondientes a servicios informáticos, coordinación sectorial y organización.

Conforme al Acuerdo de Adscripción publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de junio, las Direcciones Generales de Administración, de Desarrollo Institucional y Coordinación Sectorial, y de Servicios al Turista, se adscriben a la Subsecretaría de Innovación y Calidad.

2003

La Dirección de Servicios Informáticos se transforma en Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos.

2013

El 30 de diciembre se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, mismo que abrogó el publicado 15 de junio de 2001, la Dirección General Adjunta de Servicios Informáticos se transforma en Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, en el Artículo 30 se establecen sus atribuciones específicas.

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
D.O.F. 05-II-1917 y sus reformas

LEYES

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del
apartado b) del artículo 123 Constitucional
D.O.F. 28-XII-1963 y sus reformas

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles
D.O.F. 31-XII-1975 y sus reformas

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
D.O.F. 29-XII-1976 y sus reformas

Ley de Planeación
D.O.F. 5-I-1983 y sus reformas

Ley del Servicio de Tesorería de la Federación
D.O.F. 31-XII-1985 y sus reformas

Ley Federal de Procedimiento Administrativo
D.O.F. 4-VIII-1994 y sus reformas

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
D.O.F. 4-I-2000 y sus reformas

Ley General de Protección Civil
D.O.F. 6-VI-2012 y sus reformas

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
D.O.F. 13-III-2002 y sus reformas

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2002 y sus reformas

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 10-IV-2003 y sus reformas

Ley General de Bienes Nacionales
D.O.F. 20-V-2004 y sus reformas

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D.O.F. 30-III-2006 y sus reformas

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
D.O.F. 31-III-2007 y sus reformas

Ley General de Turismo
D.O.F. 17-VI-2009 y sus reformas

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de Turismo
D.O.F. 2-V-1994 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación
D.O.F. 15-III-1999 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
D.O.F. 11-VI-2003

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
D.O.F. 28-VI-2006 y sus reformas

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal
D.O.F. 6-IX-2007

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo
30-XII-2013

DECRETOS

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
D.O.F. 20-V-2013

Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 y su actualización
D.O.F. 30-VIII-2013 y 30-IV-2014, respectivamente

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018
D.O.F. 13-XII-2013

Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal y el Decreto por el que se modifica
D.O.F. 10-12-2012 y 30-XII-2013, respectivamente

Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente.

ACUERDOS

Acuerdo por el que se delegan diversas facultades a los servidores públicos que se indican
D.O.F. 24-I-2014

Acuerdo que establece la circunscripción territorial de delegaciones regionales de la Secretaría de Turismo
D.O.F. 27-III-2014

Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal
D.O.F. 13-X-2000 y sus reformas

DOCUMENTOS NORMATIVOS - ADMINISTRATIVOS

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección

D.O.F. 12-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros

D.O.F. 15-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales

D.O.F. 16-VII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas

D.O.F. 9-VIII-2010 y sus reformas

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias

D.O.F. 8-V-2014

Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal

D.O.F. 30-V-2014

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Ofrecer servicios y soluciones de TIC que habiliten y contribuyan a la modernización y optimización de los procesos de la Secretaría de Turismo.

VISIÓN

Posicionarnos como aliado estratégico de la Secretaría de Turismo, consolidando el uso seguro de las tecnologías de la información y comunicación; proporcionando soluciones y servicios de TIC de calidad reconocida en la institución, a través de estándares y mejores prácticas, impulsados por una cultura basada en el factor humano.

ATRIBUCIONES

ATRIBUCIONES

Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo 2013.

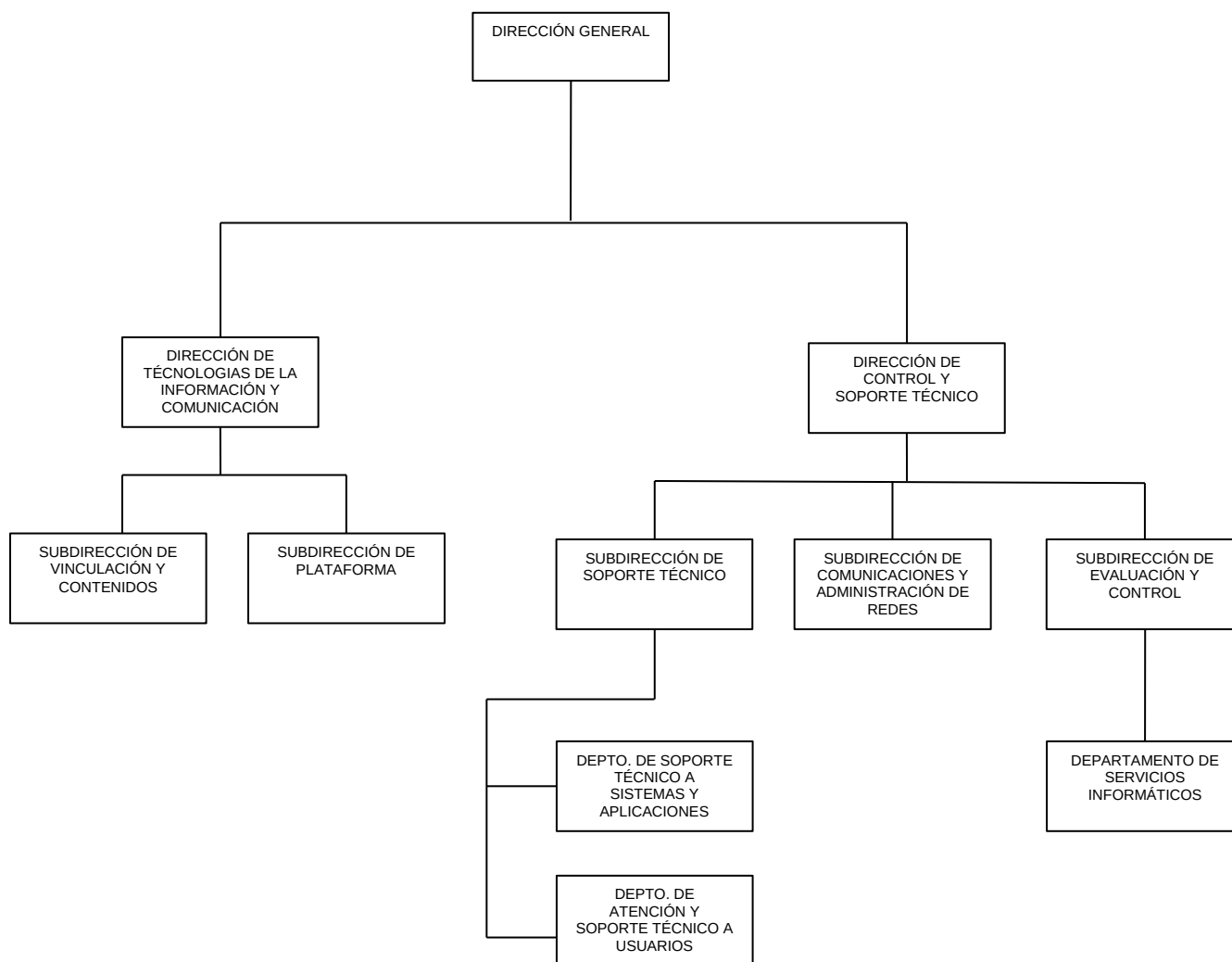
Artículo 30.- La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación tiene las siguientes atribuciones:

- I. Proponer a su superior jerárquico los lineamientos generales en materia de tecnologías de la información y comunicaciones institucionales, con sujeción a las políticas y normas técnicas que establezca la autoridad competente, para efecto de armonizar el desarrollo informático al interior de la Secretaría y su comunicación con el resto de la Administración Pública Federal;
- II. Supervisar el cumplimiento de los lineamientos en materia de tecnologías de la información por parte de la Secretaría;
- III. Emitir los dictámenes técnicos sobre la procedencia de requerir la contratación y adquisición de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que soliciten las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría y, en su caso, proponer los ajustes técnicos correspondientes a los requerimientos;
- IV. Supervisar y evaluar los programas, objetivos y metas de la Secretaría en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y elaborar proyectos de innovación y desarrollo tecnológico, a fin de someterlos a consideración del Oficial Mayor y determinar la viabilidad y compatibilidad tecnológica de los nuevos productos o servicios para su posible desarrollo e incorporación a la Secretaría, ya sea por medios propios o por servicios externos contratados;
- V. Proyectar e implementar el programa institucional de desarrollo informático, en coordinación con los unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados competentes de la Secretaría, previa autorización del Oficial Mayor;
- VI. Proporcionar la asistencia técnica y asesoría requerida por las diferentes unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría en materia de tecnologías de la información y comunicaciones;
- VII. Proponer al Oficial Mayor, en coordinación con las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría, planteamientos para la automatización de procesos, desarrollar, instalar y mantener los sistemas de información y de comunicaciones, y supervisar el correcto funcionamiento de los servicios externos, de acuerdo con los requerimientos para los cuales fueron contratados;

- VIII. Registrar, revisar y evaluar, en coordinación con las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría, el desempeño de los sistemas de operación y bases de datos de la Secretaría, así como proponer a las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de esta dependencia, soluciones tecnológicas e informáticas que optimicen los recursos y procesos operativos;
- IX. Diseñar, desarrollar, suministrar, operar y brindar el soporte técnico a los sistemas y servicios en materia de seguridad informática y comunicaciones de la Secretaría, para lo cual podrá proponer al Oficial Mayor la contratación del servicio de terceros;
- X. Apoyar a la Dirección General de Administración en la integración y ejecución de los programas de capacitación del personal de la Secretaría en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, para el adecuado manejo de equipos, paquetería, operación y servicios de los sistemas;
- XI. Administrar la infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones, supervisar la instalación, operación, mantenimiento y control de las redes de procesamiento electrónico de datos y evaluar su operación, así como aplicar las medidas correctivas que procedan;
- XII. Elaborar estudios de viabilidad sobre la adquisición de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, lo anterior con el apoyo de las unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría que correspondan;
- XIII. Intercambiar información y obtener o brindar asesoría en materia de tecnologías de la información y comunicaciones con otras autoridades de la administración pública federal competentes;
- XIV. Administrar los servicios de intranet, internet y correo electrónico de la Secretaría, y
- XV. Administrar el sitio web de la Secretaría, así como las cuentas oficiales de redes sociales de la Secretaría.

ORGANIGRAMA

**DIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN**



ESTRUCTURA ORGÁNICA

ESTRUCTURA ORGÁNICA

	PÁGINA
Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación	24
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	26
Subdirección de Vinculación y Contenidos	28
Subdirección de Plataforma	29
Dirección de Control y Soporte Técnico	30
Subdirección de Soporte Técnico	31
Departamento de Soporte Técnico a Sistemas y Aplicaciones	32
Departamento de Atención Soporte y Técnico a Usuarios	33
Subdirección de Comunicaciones y Administración de Redes	34
Subdirección de Evaluación y Control	36
Departamento de Servicios Informáticos	37

OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA

**DIRECTOR GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN**

OBJETIVO

Establecer y conducir la planeación estratégica de tecnologías de la información y comunicación, así como definir y administrar la infraestructura y servicios de TIC, a través de un modelo de gobierno de tecnologías de la información y comunicación, y de la seguridad de la información, con la finalidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se gestiona y contribuye al logro de la misión de la Secretaría de Turismo.

FUNCIONES

- Conducir la elaboración de políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicación, con sujeción a las políticas y normas técnicas que establezca la autoridad competente, para efecto de armonizar el desarrollo tecnológico al interior de la Secretaría y su comunicación con el resto de la Administración Pública Federal;
- Emitir los criterios de verificación para el cumplimiento de las políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicación al interior de la Secretaría;
- Coordinar la elaboración de dictámenes técnicos para la contratación y adquisición de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicación.
- Supervisar y evaluar las estrategias, programas, objetivos y metas de la Secretaría en materia de tecnologías de la información y comunicación;
- Determinar y proponer al Oficial Mayor los proyectos de innovación de tecnologías de la información y comunicación susceptibles de implementarse en la Secretaría;
- Establecer el programa institucional de modernización de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría;
- Dirigir la provisión de la asistencia técnica y asesoría solicitada por las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría en materia de tecnologías de la información y comunicación;
- Planear proyectos estratégicos para automatizar procesos de la Secretaría;
- Controlar el mantenimiento de los sistemas de información automatizados de la Secretaría;

- Coordinar los servicios de TIC contratados externamente;
- Evaluar, en coordinación con las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría, el desempeño de los servicios de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación de la dependencia; y en su caso proponer soluciones tecnológicas que optimicen los recursos y procesos operativos.
- Planear la mesa de servicios administrados por la DGTIC, así como la seguridad informática de la Secretaría;
- Coordinar el apoyo para la integración de programas de capacitación en materia de tecnologías de la información y comunicación para el personal de la Secretaría;
- Dirigir la administración de la infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría;
- Conducir la elaboración de estudios de viabilidad sobre la adquisición de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicación;
- Coordinar el intercambio de información, la obtención y/o provisión de asesoría en materia de tecnologías de la información y comunicación con otras autoridades competentes de la Administración Pública Federal;
- Coordinar la administración del sitio web de la Secretaría, así como las cuentas oficiales de redes sociales de la Secretaría;
- Integrar el Programa Anual de Trabajo del área de su competencia; y,
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO

Determinar las estrategias para transformar y modernizar los procesos de la Secretaría de Turismo a través del uso sistemático de tecnologías de información y comunicación, bajo el enfoque de Gobierno Electrónico, a través de un modelo de gobierno de tecnologías y de seguridad de la información, contribuyendo al logro de la misión de la Secretaría y a la normatividad a que haya lugar.

FUNCIONES

- Administrar los proyectos en materia de sistemas de información que permitan la implementación de la estrategia de Gobierno Electrónico de la Secretaría;
- Evaluar y dictaminar proyectos tecnológicos de innovación que contribuyan a la digitalización de trámites y servicios de la Secretaría;
- Coordinar el establecimiento de mecanismos formales que permitirán monitorear y evaluar la estrategia de Gobierno Electrónico de la Secretaría;
- Planear esquemas de operación basados en tecnologías de la información que simplifiquen la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Secretaría;
- Determinar la adopción de nuevas tecnologías que propicien y fomenten la modernización de los procesos de la Secretaría;
- Coordinar la implementación y mantenimiento del modelo de gobierno de tecnologías de la información y comunicaciones, así como de la seguridad de la información;
- Coordinar el establecimiento de métodos de trabajo a fin de estandarizar la administración de proyectos de tecnologías y seguridad de la información;
- Determinar la plataforma para la estandarización e integración de los sistemas de información automatizados;
- Aprobar la integración de las arquitecturas de información, aplicación y tecnológica de los proyectos de automatización de procesos, con la finalidad de alinear las tecnologías de la información y comunicación a los objetivos institucionales;

- Coordinar la elaboración de estudios y proyectos de innovación de tecnologías de la información y comunicación que contribuyan a facilitar la gestión de la información e incrementar la productividad y eficiencia de las unidades administrativas de la Secretaría;
- Coordinar la elaboración y/o actualización de políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría;
- Elaborar el Programa Anual de Trabajo del área de su competencia; y,
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y CONTENIDOS

OBJETIVO

Diseñar las estrategias para difundir y aplicar políticas y lineamientos en materia de gobierno electrónico, tecnologías de la información y comunicación y de seguridad de la información, con base en disposiciones administrativas, normas técnicas, estándares, marcos de trabajo y mejores prácticas en dichas materias, **con el fin de eficientar los procesos de TI.**

FUNCIONES

- Revisar y clasificar las disposiciones jurídicas y administrativas que conforman los diversos marcos normativos en materia de gobierno electrónico, tecnologías de la información y comunicación y de seguridad de la información, a fin de integrar un acervo documental que permita la adopción de estándares, marcos de trabajo y mejores prácticas en dichas materias;
- Proponer mecanismos de comunicación interna con los usuarios de la Secretaría a fin de difundir políticas y lineamientos en materia de gobierno electrónico, tecnologías de la Información y comunicación y de seguridad de la información;
- Implementar y mantener el modelo de gobierno de tecnologías y de seguridad de la información;
- Formular indicadores conforme a procesos de mejora continua con el propósito de monitorear y evaluar la estrategia de gobierno electrónico, tecnologías de la información y comunicación, así como de seguridad de la información;
- Proponer e integrar las necesidades de infraestructura y servicios de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría, considerando su interoperabilidad, durabilidad y capacidad;
- Participar en la planeación y desarrollo de proyectos estratégicos de tecnologías de la información y comunicación que impulsen la modernización de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación, los procesos de la Secretaría, con la finalidad de agilizar la gestión de la información que se genere;
- Proponer los mecanismos de vinculación con dependencias e instancias competentes de la Administración Pública Federal a fin de promover el intercambio de información y/o la obtención de asesoría materia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación;
- **Elaborar y/o actualizar políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría;**
- Elaborar el Programa Anual de Trabajo del área de su competencia; y,
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

SUBDIRECCIÓN DE PLATAFORMA

OBJETIVO

Formular las estrategias para implementar la infraestructura de sistemas de información de la Secretaría de Turismo, con la finalidad de simplificar e integrar procesos organizacionales mediante soluciones de tecnologías de la información, bajo el enfoque de Gobierno Electrónico.

FUNCIONES

- Desarrollar la metodología de ingeniería de software para automatizar procesos de las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo;
- Integrar la planeación de los proyectos de automatización de procesos;
- Coordinar el diseño de los modelos conceptuales y funcionales de operación de los procesos administrativos de la Secretaría que sean susceptibles de automatizar;
- Proponer la plataforma tecnológica bajo la cual se desarrollarán y operarán los sistemas de información institucionales;
- Coordinar la integración de las arquitecturas de información, aplicación y tecnológica en los proyectos de automatización de procesos de las unidades administrativas de la Secretaría;
- Determinar los requerimientos de infraestructura de tecnologías de la información y comunicación para la implementación y/o mantenimiento evolutivo de los sistemas de información automatizados;
- Coordinar la aplicación de modelos de ingeniería de software para los proyectos de automatización de procesos;
- Proponer la adopción de proyectos y/o soluciones tecnológicas que contribuyan a la implementación de la estrategia de gobierno electrónico;
- Elaborar el Programa Anual de Trabajo del área de su competencia; y,
- Las demás que determine la superioridad.

DIRECCIÓN DE CONTROL Y SOPORTE TÉCNICO

OBJETIVO

Conducir la administración y operación de los servicios de tecnologías de la información, telecomunicaciones y desarrollo informático acordes con los niveles de servicio y disponibilidad requeridos por la Secretaría de Turismo, a través de la administración y operación de la infraestructura tecnológica para el desarrollo de las funciones de las diferentes unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría.

FUNCIONES

- Conducir el desarrollo de tecnologías de la información, para disminuir el rezago tecnológico en las diferentes áreas que integran la Secretaría de Turismo.
- Dirigir el uso de las tecnologías de la información para que se un vínculo de comunicación entre las distintas áreas con la finalidad de mejorar la eficiencia de los servicios.
- Evaluar el desempeño de los elementos que conforman la infraestructura tecnológica en el otorgamiento de los servicios de acuerdo a los niveles establecidos al interior o contratados con los proveedores externos, para prevenir las deficiencias tecnológicas en los servicios otorgados a la Secretaría y verificar el buen funcionamiento.
- Colaborar con la emisión de los estándares en tecnologías de la información, para lograr una continuidad operativa y mejorar en la productividad de la calidad en los servicios que se proporcionan.
- Colaborar en la realización de proyectos en las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría para la incorporación de aplicaciones de tecnologías de la información.
- Las demás que determine la superioridad.

SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

OBJETIVO

Coordinar y supervisar el cumplimiento de los servicios de soporte técnico de acuerdo a los niveles de atención a usuarios establecidos y establecer las normas de uso y aprovechamiento de los recursos de tecnología de la información en las diferentes áreas de la Secretaría de Turismo.

FUNCIONES

- Elaborar e integrar al programa institucional de desarrollo informático de la dependencia, los proyectos y procesos que en materia de informática correspondientes al ámbito de su competencia.
- Supervisar y coordinar la elaboración de las bases técnicas para la adquisición de los bienes y contratación de los servicios informáticos en el ámbito de su competencia.
- Identificar y diagnosticar las necesidades funcionales de software de los equipos de cómputo, que se encuentran en las diferentes unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría de Turismo, a efecto de proporcionar las herramientas que satisfagan sus necesidades.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad en materia de informática en el ámbito de su competencia.
- Supervisar la atención de los problemas de software y hardware que se presenten en las distintas áreas de la Secretaría en el ámbito de su competencia.
- Desarrollar e implantar los mecanismos de control interno para registrar y controlar los servicios que ofrece la Subdirección en el ámbito de su competencia.
- Supervisar la elaboración de dictámenes técnicos de las fallas en los equipos de cómputo y periféricos en periodo de garantía y/o por contrato de mantenimiento, así como de los equipos de cómputo que las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría, hayan solicitado para su baja.
- Preparar el programa de trabajo anual de la Subdirección y ponerlo a consideración del Director de Control y Soporte Técnico.
- Coordinar la elaboración o actualización del manual de procedimientos para la solicitud de sistema de nómina.
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS Y APLICACIONES

OBJETIVO

Supervisar la recepción y atención de reportes en la mesa de servicios de tecnologías de la información a través de las solicitudes de las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo para la atención de usuarios.

FUNCIONES

- Supervisar la recepción y seguimiento de reportes de la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información, que opere o administre la Secretaría de Turismo, para mantener la disponibilidad y continuidad de los servicios proporcionados.
- Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio de atención a usuarios de la mesa de servicios, emitir recomendaciones y nuevos acuerdos en función de las necesidades de los usuarios.
- Proponer procedimientos que permitan establecer el correcto uso y manejo de los equipos de cómputo para verificar su buen funcionamiento.
- Coadyuvar a la elaboración de las bases técnicas para la adquisición de consumibles, refacciones y accesorios para equipo de cómputo y de comunicaciones que se necesite dentro de la Dirección General para brindar el servicio a las Unidades Administrativas.
- Coordinar y realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura de tecnologías de la información de acuerdo en el ámbito de su competencia.
- Diseñar los procesos necesarios para la generación de la nómina.
- Desarrollar y programar sistemas de cómputo e información.
- Presentar el plan de trabajo al superior jerárquico para la generación de los procesos de nómina.
- Proporcionar los servicios de soporte técnico en los eventos de promoción turística de la Secretaría.
- Las demás que expresamente determine la superioridad.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS

OBJETIVO

Proporcionar de forma oportuna, eficiente y eficaz los servicios de soporte técnico e instalación del software solicitado por las unidades administrativas de la Secretaría de Turismo; así como satisfacer sus requerimientos en la elaboración y diseño de proyectos de tecnologías de la información.

FUNCIONES

- Proponer al Subdirector de Soporte Técnico los proyectos y procesos que en materia de informática que le correspondan en el ámbito de su competencia, para ser integrados al programa institucional de desarrollo informático de la dependencia.
- Atender los problemas de software y hardware que se presenten en las distintas áreas de la secretaría en el ámbito de su competencia.
- Atender las solicitudes de soporte técnico a usuarios de acuerdo a los niveles de servicios establecidos en el ámbito de su competencia.
- Brindar la asistencia técnica a los usuarios de bienes informáticos en la dependencia; y proporcionar la asesoría básica a los usuarios de equipos de cómputo en la operación, configuración y programas de cómputo.
- Capacitar a los usuarios en la operación del software adquirido y en la implementación dentro de sus actividades laborales.
- Elaborar los dictámenes técnicos de las fallas en los equipos de cómputo y periféricos en periodo de garantía y/o por contrato de mantenimiento, así como de los equipos de cómputo que las unidades administrativas hayan solicitado para su baja.
- Coadyuvar a la elaboración de las bases técnicas para la adquisición de consumibles, refacciones y accesorios para equipo de cómputo y de comunicaciones que se necesite dentro de la Dirección General para brindar el servicio a las Unidades Administrativas.
- Coordinar y realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura de tecnologías de la información de acuerdo en el ámbito de su competencia.
- Proporcionar los servicios de soporte técnico en los eventos de promoción turística de la Secretaría.
- Las demás que expresamente determine la superioridad.

SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y ADMINISTRACIÓN Y REDES

OBJETIVO

Administrar, operar y mantener actualizada la red de voz y datos que permita el intercambio de información entre las distintas unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría, así como el acceso al correo electrónico e internet con base en el programa de Estrategia Digital Nacional.

FUNCIONES

- Proponer al superior jerárquico las políticas y normas en materia de informática, redes y telecomunicaciones y seguridad de la información, conforme al ámbito de su competencia.
- Elaborar e integrar al programa institucional de desarrollo informático de la dependencia, los proyectos y procesos que en materia de informática y telecomunicaciones conforme al ámbito de su competencia.
- Administrar la operación de la red de datos de la Secretaría; dar atención a las solicitudes de los usuarios de la red de datos y elaborar las bases técnicas para la adquisición de los bienes y contratación de los servicios informáticos y de comunicaciones en el ámbito de su competencia.
- Administrar la operación de los servicios de voz de la Secretaría; dar atención a las solicitudes de los usuarios y elaborar las bases técnicas para la adquisición de los bienes y contratación de los servicios de comunicaciones en el ámbito de su competencia.
- Proponer e implementar los dispositivos de seguridad que permitan el correcto funcionamiento de la red de voz y datos de la Secretaría, garantizando la integridad y confidencialidad de la información.
- Proponer al superior jerárquico la integración de las áreas de la dependencia a internet y supervisar su operación y elaborar las memorias técnicas de las redes existentes en la Secretaría.
- Capacitar al personal de las áreas usuarias en la correcta utilización de la red de voz y datos.
- Actualizar los procedimientos informáticos y de comunicaciones necesarios para controlar y supervisar la comunicación y traslado de información por medio de la red.

- Dar seguimiento al cumplimiento de la normatividad en materia de informática y comunicaciones en el ámbito de su competencia.
- Elaborar y coordinar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la red de voz y datos de la dependencia; así como supervisar el respaldo de información de las bases de datos de los sistemas institucionales.
- Proponer al director los procedimientos de trabajo y herramientas tecnológicas necesarios, que coadyuven a un mejor desarrollo y empleo de los sistemas.
- Proponer los mecanismos para implantar, renovar, operar y mantener la infraestructura tecnológica de los servicios de comunicación de voz, datos, video y seguridad informática de acuerdo a los estándares establecidos en la materia, para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios a los usuarios finales.
- Establecer los mecanismos que permitan verificar continuamente los sistemas de seguridad física y de control de acceso de los sistemas y aplicaciones, redes equipos de cómputo y dispositivos de comunicaciones, para que se encuentren operando correctamente y cuenten con los mecanismos de seguridad requeridos.
- Administrar la operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los servidores institucionales.
- Proponer el requerimiento de nueva infraestructura tecnológica para garantizar la comunicación de voz y almacenamiento de la información cumpliendo con los requerimientos institucionales.
- Supervisar el mantenimiento de los conmutadores de la red de voz de la Secretaría.
- Administrar y coordinar el soporte técnico a los usuarios de los servicios de voz de la Secretaría.
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.

SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL**OBJETIVO**

Coordinar el diseño de estrategias a fin de evaluar y controlar los servicios de infraestructura de tecnologías de la información, así como la evaluación y control de sistemas de información.

FUNCIONES

- Supervisar el cumplimiento de los contratos de servicios de la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación;
- Coordinar la elaboración de las bases técnicas para la adquisición de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicación así como atender los eventos para su contratación.
- Proponer ciclos de mejora en las arquitecturas de información, aplicación y tecnológica en los proyectos de automatización de procesos.
- Diseñar software aplicativo, usando metodologías estándar que garanticen la implementación de sistemas que cumplan las necesidades de operación de la Secretaría.
- Establecer y ejecutar los mecanismos de control que garanticen la continuidad, disponibilidad y oportunidad de la infraestructura que soporta los sistemas en producción.
- Diseñar y gestionar los esquemas de auditoría web y bases de datos conforme a las solicitudes de las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría de Turismo, que requieran controlar la implantación de estos servicios desarrollando sistemas con interfaz web y modelos de bases de datos.
- Coordinar la elaboración de criterios de verificación para el cumplimiento de las políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicación al interior de la Secretaría.
- Supervisar la aplicación de las políticas y lineamientos en materia de tecnologías de la información y comunicación.
- Elaborar el Programa Anual de Trabajo del área de su competencia.
- Las demás que determine la superioridad.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

OBJETIVO

Mantener actualizado el registro de bienes informáticos, controlar el software y licencias propiedad de la Secretaría, suministro de consumibles, refacciones, accesorios y equipo de cómputo, así como apoyo a las unidades administrativas, órganos administrativos desconcentrados y delegaciones regionales de la Secretaría con bienes informáticos en la realización de eventos y vigilar el cumplimiento de la normatividad emitida en materia de informática y comunicaciones.

FUNCIONES

- Validar periódicamente la relación de bienes informáticos y software en colaboración con los enlaces informáticos de la Secretaría.
- Actualizar la información enviada por los enlaces informáticos en el sistema de registro de la DGTIC y remitirla nuevamente a los enlaces informáticos.
- Preparar y remitir a la Subdirección de Evaluación y Control los informes y estadísticas competencia del departamento.
- Realizar la recepción y control de solicitudes de servicio en materia de tecnologías de la información y comunicación.
- Entrega de consumibles, refacciones y accesorios a las áreas usuarias de la Secretaría y/o carta de no existencia.
- Preparar y remitir a la Subdirección de Evaluación y Control, los informes y estadísticas competencia del departamento para la integración de la licitación anual, así como preparar el informe mensual que se envía a la Dirección General Adjunta de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Proponer al Subdirector de Evaluación y Control los proyectos y procesos que en materia de informática y comunicaciones le correspondan en el ámbito de su competencia, para ser integrados al programa institucional de desarrollo informático de la dependencia.
- Preparar el programa de trabajo anual de la jefatura de Departamento de Control y ponerlo a consideración del Subdirector de Evaluación y Control.
- Entrega de bienes informáticos y accesorios a las áreas usuarias de la Secretaría, incluyendo el tianguis turístico que se lleva a cabo anualmente.
- Las demás funciones de su competencia que le asigne la superioridad.