



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

# Manual Específico de Organización

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO | NOV 2018

**Miguel Ángel Yunes Linares**

Gobernador del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

**Enrique Pérez Rodríguez**

Secretario de Educación de Veracruz

**Abel Ignacio Cuevas Melo**

Oficial Mayor

**Beatriz F. Cabrera Excelente**

Titular de la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo

**Rosendo Manuel Gómez Ruiz**

Director de Tecnologías de la Información

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
<b>1. ANTECEDENTES</b>	<b>6</b>
<b>2. MARCO JURÍDICO</b>	<b>7</b>
<b>3. ATRIBUCIONES</b>	<b>8</b>
<b>4. ORGANIGRAMA</b>	<b>13</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	<b>14</b>
5.1 Director(a) de Tecnologías de la Información	15
5.2 Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica	20
5.3 Jefe(a) de la Oficina de Administración de Base de Datos	26
5.4 Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones	29
5.5 Jefe(a) de la Oficina de Plataformas Tecnológicas	33
5.6 Jefe(a) del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles	36
5.7 Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones	40
5.8 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración	46
5.9 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina	50
5.10 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Administración Escolar	54
5.11 Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	58
5.12 Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico	61
5.13 Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia	64
5.14 Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios	67
5.15 Jefe(a) de la Oficina de Gestión	70

**6 DIRECTORIO**

**74**

**HOJA DE AUTORIZACIÓN**

**75**

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, artículo 12, fracción XVI; artículo 13; artículo 14, fracción VII y artículo 15 fracción II, y al Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018 apartado "Regenerar la competitividad gubernamental", que señalan la obligatoriedad de las Dependencias de expedir y mantener actualizados los manuales administrativos que normen su actuación, y en apego a la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos, vigente, emitida por la Contraloría General del Estado, la Dirección de Tecnologías de la Información se dio la tarea de elaborar el presente Manual Específico de Organización como herramienta normativa-administrativa que coadyuve en el desempeño de sus atribuciones conferidas, logrando la eficiencia en la organización de las áreas que la integran.

El presente documento expone sistemáticamente la estructura orgánica vigente de la Dirección de Tecnologías de la Información, describiendo las funciones de puestos que la integran, así como la relación de coordinación de estos con otras áreas internas y externas de la Secretaría.

## 1. ANTECEDENTES

Tomando como marco la Reestructuración Administrativa de la Secretaría de Educación y Cultura, misma que fue dispuesta por el Gobernador del Estado y formalizada con la expedición de su Reglamento Interior el día 16 de marzo de 2000; se estipula en su contenido que, el entonces Departamento de Informática de la Secretaría, dependía directamente de la Dirección General de Administración.

Posteriormente se llevó a cabo la publicación de un nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Educación y Cultura en la Gaceta Oficial del Estado número 157, el 06 de agosto de 2004, donde se estipula que la entonces Subdirección de Informática dependía directamente de la Dirección General de Administración y Finanzas.

A partir de la publicación del Reglamento Interior vigente de la actual Secretaría de Educación de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, con número Extraordinario 119, el 24 de mayo de 2006 y, con base en la respectiva Estructura Orgánica autorizada, la Dirección de Informática cambia de nombre para ser hoy la Dirección de Tecnologías de la Información y se encuentra adscrita directamente a la Oficialía Mayor.

El 23 de diciembre de 2014, la Secretaría de Finanzas y Planeación y la Contraloría General del Estado autorizan la propuesta de estructura orgánica de la Oficialía Mayor, en la cual se modifica la jerarquía del primer nivel organizacional. A partir de esta fecha se convierte en Dirección de Tecnologías de la Información.

## 2. MARCO JURÍDICO

### Federales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 3°.
- Ley de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

### Estatales

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave. Artículo 10°.
- Ley del Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz.
- Ley de Educación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, numero 247.
- Reglamento de las Condiciones de Trabajo del Personal de la Dirección General de Educación del Estado de Veracruz
- Reglamento de Escalafón de los Trabajadores al Servicio de la Dirección General de Educación del Estado de Veracruz
- Reglamento Interior de la Secretaría de Educación de Veracruz, art 14.
- Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016
- Programa Veracruzano de Educación 2011-2016.
- Acuerdo SEV/DJ/008/2015 por el que se modifican y adscriben áreas administrativas de la oficialía mayor de la Secretaría de Educación de Veracruz, Publicado en Gaceta Oficial del Estado Núm. 335, el lunes 24 de agosto de 2015.

### 3. ATRIBUCIONES

De acuerdo con el artículo 14 del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación de Veracruz, del 24 de Mayo de 2006, la Oficialía Mayor estará adscrita directamente al Titular de la Secretaría y tendrá el cumplimiento de las siguientes atribuciones:

- I. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Secretaría, así como supervisar que su aplicación sea conforme a las disposiciones legales aplicables;
- II. Acordar con el Secretario el despacho de los asuntos de las unidades administrativas adscritas a su responsabilidad; y proponerle los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, órdenes y demás disposiciones en asuntos de su competencia;
- III. Proponer al Secretario la delegación de facultades en funcionarios subalternos y las medidas técnicas y administrativas que estime convenientes para el mejor funcionamiento y organización de la Secretaría;
- IV. Establecer, con la aprobación del Secretario, políticas, normas, sistemas y procedimientos para la óptima administración de los recursos humanos, materiales y financieros de las unidades administrativas, así como emitir las disposiciones que regulen los procesos internos de ejecución presupuestal;
- V. Tramitar y gestionar ante la Secretaría de Finanzas y Planeación, los asuntos administrativos y financieros necesarios para el funcionamiento de la Secretaría;
- VI. Procurar la obtención y asignación oportuna y eficiente de los recursos económicos y materiales necesarios para el buen funcionamiento de las actividades asignadas a las áreas administrativas de la Secretaría; intervendrá y firmará los contratos de compraventa, arrendamiento, prestación de servicios, obra determinada y demás necesarios a ese objeto, así como los convenios consecuentes, en los términos de las disposiciones legales y reglamentarias que correspondan al acto de que se trate; así como también suscribir, de conformidad con los lineamientos que expida el Secretario, los convenios y contratos que celebre la Secretaría de cuya ejecución se desprendan obligaciones patrimoniales a su cargo, y los demás documentos que impliquen actos de administración;
- VII. Dirigir y coordinar las acciones de apoyo informático necesario para la operación eficiente de la administración de la Secretaría;



- VIII.** Proveer lo necesario para el control, el suministro, la conservación, la rehabilitación, la reposición y, en general, el buen uso y servicio de los recursos materiales a disposición de las unidades administrativas;
- IX.** Promover lo necesario para el control, la conservación, el mantenimiento y, en general, el buen uso y servicio de los inmuebles destinados a la Secretaría, así como planear y prever los requerimientos inmobiliarios y, en su caso, determinar la causa de utilidad pública para la adquisición, mediante expropiación, de esta clase de bienes;
- X.** Tramitar o gestionar la indemnización de los daños patrimoniales de la Secretaría enmarcados en los programas de aseguramientos federales y estatales.
- XI.** Controlar y evaluar los servicios informáticos de diseño, desarrollo e implantación de sistemas informáticos, así como conducir, supervisar, y apoyar los servicios de tecnología de la información y de la educación de la Secretaría a fin de fortalecer la productividad del personal y el aprovechamiento de los recursos; así como otorgar la asesoría y apoyo informático que le requieran las distintas áreas de la Secretaría;
- XII.** Ejercer y vigilar que el gasto público que realice la Secretaría, se apegue a las disposiciones legales aplicables y a las instrucciones que dicte el Secretario; así como integrar, dar seguimiento y evaluar el programa anual de actividades para la transparencia y el combate a la corrupción en la Secretaría y proponerlo a las áreas que se encuentren sectorizadas a ésta;
- XIII.** Analizar y evaluar la estructura orgánica de la Secretaría y de sus unidades administrativas que haya sido aprobada para la Secretaría de Finanzas y Planeación y por la Contraloría General del Estado y sus modificaciones, así como los sistemas de organización, de trabajo y de servicios al público y formular los anteproyectos de organización que se requieran para el buen funcionamiento de la Dependencia;
- XIV.** Diseñar, implantar y evaluar las políticas y procesos para la innovación gubernamental y calidad en la Secretaría y proponerlos para las entidades agrupadas en el sector que le corresponde coordinar;
- XV.** Elaborar y, en su caso, actualizar los manuales, lineamientos, circulares y otros documentos normativos, encaminados al control de trámites de personal, asistencia y puntualidad, prestaciones laborales, estímulos, recompensas y demás aspectos relativos a la administración de los recursos humanos y la relación laboral, para someterlos a la consideración del Secretario; así como participar en la elaboración de las Condiciones Generales de Trabajo y difundirlas entre el personal de la Secretaría;

- XVI.** Vigilar que la aplicación de sueldos y honorarios al personal de la Secretaría, se realice de conformidad con las disposiciones legales aplicables;
- XVII.** Aplicar y vigilar el cumplimiento de la normatividad relativa a la administración y contratación de los recursos humanos;
- XVIII.** Elaborar los planes y las políticas generales para la administración del personal, orientadas a mejorar las relaciones de las áreas administrativas de la Secretaría, así como las encaminadas a mejorar los mecanismos de control interno, y someterlos a la consideración del Secretario;
- XIX.** Investigar, determinar, aplicar, ejecutar y notificar, previo procedimiento laboral interno, la suspensión laboral o el cese de los efectos del nombramiento que como medida disciplinaria resulte aplicable a aquellos trabajadores de la Secretaría que incumplan en sus obligaciones; en su caso, autorizar o comisionar al nivel educativo para que notifique la sanción impuesta;
- XX.** Aplicar medidas disciplinarias a los trabajadores del área administrativa a su cargo;
- XXI.** Coadyuvar con la Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo, en la integración del proyecto del programa operativo anual de la Secretaría, en la elaboración de los manuales que se requieran y en las demás actividades que tengan relación con la disponibilidad presupuestal;
- XXII.** Elaborar el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría;
- XXIII.** Autorizar los movimientos de personal que se registren en la plantilla de recursos humanos, así como las adscripciones temporales que, por necesidades del servicio, se requieran entre las distintas áreas;
- XXIV.** Coordinar y supervisar la integración y actualización de inventarios de bienes muebles y equipo asignado a la Secretaría y sus áreas administrativas;
- XXV.** Elaborar los estados de ingresos y egresos consolidados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables;
- XXVI.** Autorizar, de acuerdo con las normas legales y demás disposiciones aplicables, el ejercicio del presupuesto, así como tramitar y registrar las modificaciones programáticas y presupuestales que se autoricen;
- XXVII.** Supervisar y, en su caso, autorizar la documentación de ingresos y egresos, de conformidad con las disposiciones legales aplicables;

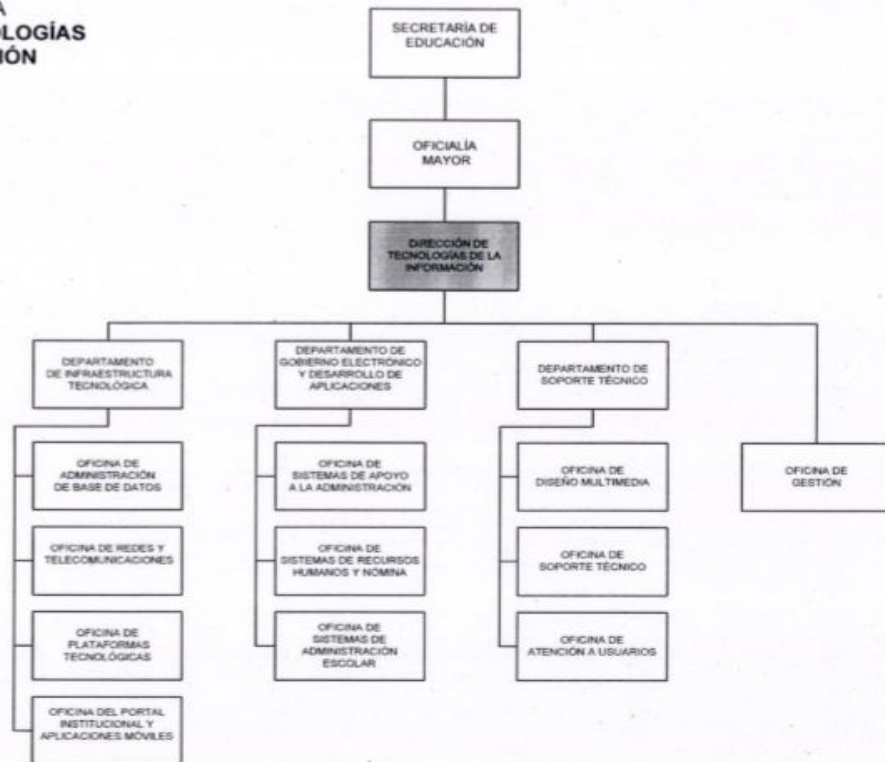
- XXVIII.** Tramitar y supervisar los nombramientos del personal de la Secretaría;
- XXIX.** Coadyuvar con las áreas de la Secretaría en la solución de los conflictos laborales que se susciten;
- XXX.** Propiciar la capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal de la Secretaría y de sus dependencias, de conformidad con las disposiciones legales aplicables y la política que establezca el Secretario;
- XXXI.** Integrar y mantener actualizada la bolsa de trabajo de la Secretaría;
- XXXII.** Controlar y supervisar la elaboración de las nóminas de pago del personal de la Secretaría, la expedición de cheques correspondientes y su respectiva distribución; así como la cancelación de cheques y su reexpedición, cuando proceda; promover y proveer todo lo necesario para realizar el pago a los trabajadores de la Secretaría vía electrónica;
- XXXIII.** Coadyuvar con la Contraloría General del Estado, el Órgano de Control Interno de la Secretaría, el Órgano de Fiscalización Superior del Estado y los despachos que sean contratados por el Gobierno del Estado, en las tareas de auditoría a la Secretaría;
- XXXIV.** Organizar, controlar y supervisar la asignación de los bienes muebles y los servicios que requiera la Secretaría y sus áreas administrativas para el desempeño de sus funciones;
- XXXV.** Integrar y validar, con el apoyo de los Subsecretarios, el anteproyecto de presupuesto anual de la Secretaría, así como otorgar la asesoría necesaria para su elaboración a las distintas áreas de la Secretaría;
- XXXVI.** Someter a la consideración del Secretario, el anteproyecto del presupuesto anual de la Secretaría; así como elaborar el proyecto del programa operativo anual del área administrativa a su cargo;
- XXXVII.** Analizar, autorizar e integrar las modificaciones o ampliaciones presupuestales que proceda aplicar entre programas de la Secretaría;
- XXXVIII.** Proponer al Secretario la designación o remoción, en su caso, de quienes deban representar a la Secretaría ante las Comisiones Estatal y Mixta de Escalafón;
- XXXIX.** Expedir copias certificadas o certificar fotocopias de las constancias que obren en los archivos de las unidades administrativas que tenga adscritas, previo pago de los derechos correspondientes, excepto cuando deban ser exhibidas en procedimientos judiciales o contencioso administrativos y, en general, para cualquier proceso o averiguación, así como cuando sean necesarias para solventar observaciones o recomendaciones derivadas de las auditorías que se practiquen a la Secretaría;

- XL.** Coordinar el establecimiento y operación del programa interno de protección civil para el personal, instalaciones, bienes e información de la Dependencia; y
- XLI.** Las demás que expresamente le atribuyan las leyes del Estado, este Reglamento, y demás normatividad aplicable, así como las que le confiera el Secretario.

## 4. ORGANIGRAMA



### ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



## **5. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

## Identificación

### 5.1 Director(a) de Tecnologías de la Información

**Jefe inmediato:**

Oficial Mayor

**Subordinados inmediatos:**

Jefe(a) de Departamento de Infraestructura Tecnología

Jefe(a) d Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

Jefe(a) de Departamento de Soporte Técnico

Jefe(a) de la Oficina de Gestión

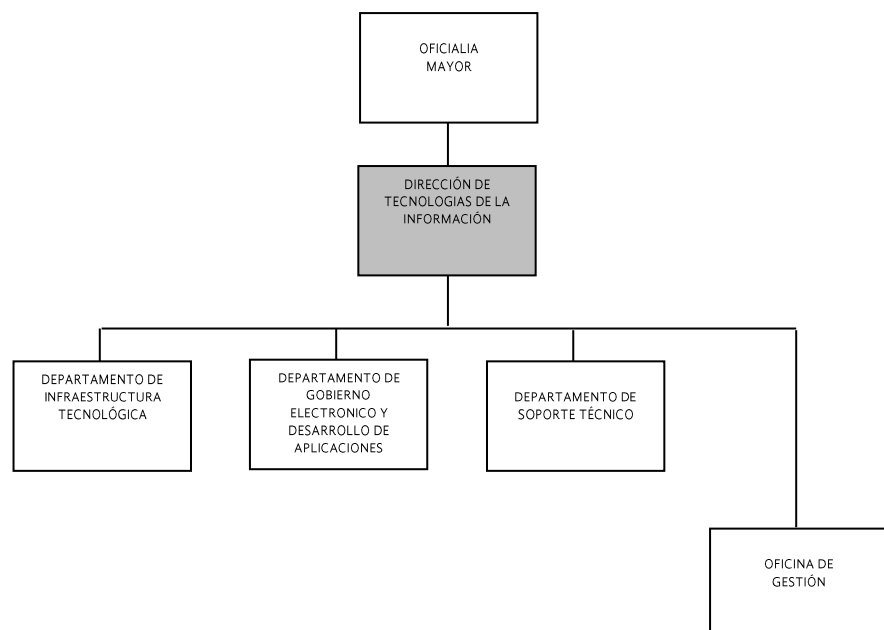
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Oficial Mayor previo acuerdo con el Secretario de Educación.

**Descripción general:**

El titular de este puesto es responsable de planear, desarrollar, habilitar y administrar la plataforma tecnológica y de comunicaciones de última generación, que facilite los procesos de automatización, uso y explotación de la información generada por las unidades administrativas a través de los sistemas de información institucionales de la Secretaría de Educación, para que las áreas sean atendidas en tiempo y forma tomando como base la normatividad establecida.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.1 Director(a) de Tecnologías de la Información

1. Proponer, aplicar y supervisar políticas, programas, estrategias, acciones, y criterios para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación en la Secretaría y en los demás organismos e instancias que corresponda para el efectivo desempeño de sus funciones con base en las disposiciones legales vigentes y aplicables
2. Controlar y evaluar los servicios informáticos de diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información, así como promover, gestionar y administrar los servicios en tecnologías de la información y comunicaciones en la Secretaría, a fin de mejorar la operatividad y el aprovechamiento de los recursos
3. Controlar y evaluar los servicios informáticos de diseño, desarrollo e implantación de sistemas de información que se implementa en la Secretaría con el propósito de contar con sistemas ágiles y modernos que permitan simplificar las acciones y tareas de las diversas áreas de la misma.
4. Conducir, supervisar y apoyar los servicios de tecnología de la información, así como otorgar la asesoría y apoyo informático que le requieran las distintas áreas, a fin de fortalecer la productividad del personal y el aprovechamiento de los recursos.
5. Proponer, aplicar y supervisar políticas, programas, estrategias, acciones, y criterios para el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación en la Secretaría y en los demás organismos e instancias que corresponda para el efectivo desempeño de sus funciones con base en las disposiciones legales vigentes y aplicables.
6. Planear, organizar, dirigir y controlar las acciones con el fin de contribuir al mejoramiento y eficiencia de los Sistemas de Comunicación en oficinas centrales y demás áreas de la Secretaría de Educación.
7. Proporcionar el servicio de informática que requieran los diversos departamentos o áreas de la Secretaría, con la finalidad de mejorar y facilitar el desarrollo de sus actividades y dar una respuesta rápida a los usuarios.
8. Realizar la planeación de los proyectos para la actualización y modernización de la infraestructura tecnológica basada en los últimos lanzamientos de hardware y software de las industrias, a fin de evitar el rezago tecnológico.
9. Coordinar y supervisar el correcto desarrollo de sistemas de información para que sean seguros, rápidos, completos y eficientes, y cumplan con las necesidades de cada uno de los departamentos o áreas de la Secretaría, para el buen funcionamiento de los mismos.



## Funciones

### 5.1 Director(a) de Tecnologías de la Información

- 10.** Diseñar y adaptar programas informáticos que cumplan con las necesidades y requerimientos de los usuarios ya sean internos o externos con el propósito de garantizar su funcionalidad.
- 11.** Supervisar la oportuna instalación de sistemas y software acordes a los requerimientos de las diversas áreas o departamentos de la Secretaría, a fin de promover la modernización y agilización de los procesos.
- 12.** Establecer estándares para las distintas actividades que conforman el proceso de desarrollo de sistemas informáticos, así como para el ciclo de vida de los mismos con la finalidad de homogenizar los criterios y procesos.
- 13.** Administrar los diversos sistemas de cómputo que se manejan en la Secretaría, para asegurar la optimización de la información en todas las áreas o departamentos que la integran.
- 14.** Someter a estudios de factibilidad toda solicitud que implique el desarrollo de un sistema de información, a fin de determinar las ventajas y oportunidad de su desarrollo.
- 15.** Efectuar el correcto y oportuno resguardo de la información institucional, a través de los medios y herramientas informáticas que permitan dar seguridad y soporte a los procesos de las áreas de la Secretaría.
- 16.** Efectuar la correcta toma de decisiones de acuerdo a las políticas diseñadas para las situaciones de contingencia en procesos críticos, a fin de contar con una estrategia de respuesta oportuna a cualquier eventualidad o fenómeno que se presente.
- 17.** Realizar los dictámenes técnicos para la adquisición de insumos, materiales y equipamiento de las oficinas dependientes de la Secretaría de Educación.
- 18.** Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
- 19.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 20.** Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.1 Director(a) de Tecnologías de la Información

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Oficial Mayor  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El Personal subordinado inmediato  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.
- 4.** Con:  
Los titulares de las diferentes áreas de la Secretaría de Educación.  
  
Para:  
Tratar asuntos relacionados con la gestión de trámites y servicios que brinda esta Dirección de Tecnologías de la Información.

#### Coordinación externa

- 1.** Con:  
La Secretaría de Comunicaciones.  
  
Para:  
Coordinar las actividades de conectividad de los enlaces de la Red de Salud, Gobierno y Educación.
- 2.** Con:  
La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.  
  
Para:  
Coordinar y gestionar los enlaces para los centros educativos.
- 3.** Con:  
La Dirección General de Innovación Tecnológica de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

## **Coordinaciones**

### **5.1 Director(a) de Tecnologías de la Información**

Para:

Atender asuntos normativos y reuniones del Subcomité de Tecnologías de Información del Gobierno del Estado

## Identificación

### 5.2 Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

**Jefe inmediato:**

Director(a) de Tecnologías de la Información

**Subordinados inmediatos:**

Jefe(a) de Oficina de Administración de Base de Datos

Jefe(a) de Oficina de Redes y Telecomunicaciones

Jefe(a) de Oficina de Plataformas Tecnológicas

Jefe(a) de Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles

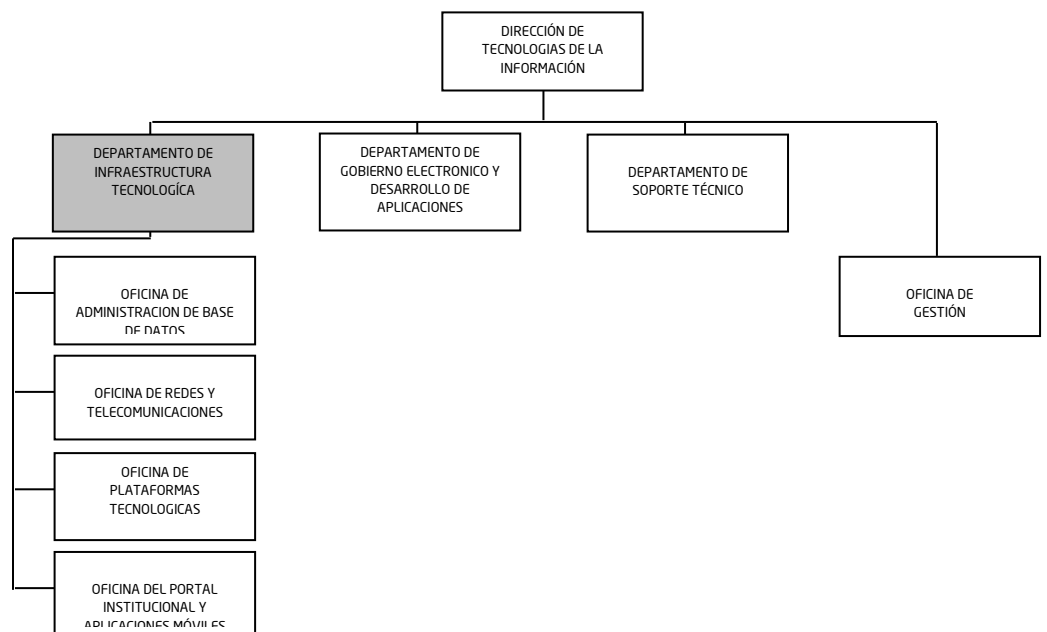
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Director de Tecnologías de la Información previo acuerdo con el Oficial Mayor.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de proponer, coordinar y organizar los proyectos de mejora en la infraestructura de hardware y software para la optimización de procesos cuanto a equipo y herramientas de software se refiere.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.2 Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

1. Revisar y coordinar la correcta administración de las bases de datos institucionales, a fin de garantizar la disponibilidad y seguridad de los datos y el buen funcionamiento de las aplicaciones.
2. Administrar la red institucional con el propósito de dotar de conectividad a las áreas de la Secretaría de Educación de Veracruz, a fin de contar con una estructura de comunicación eficiente.
3. Instalar, configurar, administrar y monitorear los equipos de telecomunicaciones (concentradores, switches, ruteadores, teléfonos IP), a fin de coadyuvar a que la comunicación sea constante entre las áreas y departamentos.
4. Mantener en óptima operación la infraestructura tecnológica con la finalidad de proporcionar los servicios de tecnologías de la información y comunicación de la Secretaría de Educación.
5. Administrar los servicios de seguridad de red tanto perimetral como interna, con el objeto de asegurarse de que los módulos conectados a la red se encuentren protegidos.
6. Mantener en operación y óptimas condiciones todos los servicios informáticos de la secretaría, tales como: correo electrónico, DNS (Domain Name Server), DHCP (Dynamic Host Client Protocol), VPN (Virtual Private Network), Active Directory, con el objeto de conservar la conectividad entre los Departamentos o Áreas de la Secretaría de Educación.
7. Administrar, instalar y configurar los servidores institucionales donde se alojan los diferentes sistemas, con el objeto de proveer de los servicios y aplicaciones a las áreas de la Secretaría de Educación para la práctica de su trabajo cotidiano.
8. Mantener en operación los servicios de directorio activo y correo interno a fin de mantener mejor organización sobre los servidores públicos y áreas de la Secretaría.
9. Asegurar que se lleven a cabo los respaldos de información y sistemas de los servidores institucionales, con el fin de que la misma esté disponible de manera oportuna en caso de alguna contingencia.
10. Proporcionar ayuda y soporte técnico a las diferentes áreas para resolver sus dudas y mantener el buen funcionamiento de los equipos, para la práctica de sus actividades.

## Funciones

### 5.2 Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

- 11.** Realizar el dimensionamiento de los proyectos para la actualización y modernización de la infraestructura tecnológica, basándose en normas, estándares y los últimos lanzamientos de hardware y software de las industrias, a fin de evitar el rezago tecnológico.
- 12.** Verificar el cumplimiento operativo, técnico y normativo de especificaciones tecnológicas que los proveedores suministran con el objetivo de cumplir con los lineamientos y bases solicitadas en los licenciamientos de software y compra de hardware contratado y/o adquirido.
- 13.** Revisar y dictaminar las solicitudes para la adquisición de bienes informáticos de las diferentes áreas de la Secretaría de Educación de Veracruz, con el propósito de agilizar los procesos de licitación de equipos, componentes e insumos.
- 14.** Investigar acerca de las nuevas tecnologías para la elaboración de propuestas de solución a problemas de infraestructura y soporte técnico, con el propósito de prever, documentar y, en su caso, plantear acciones y estrategias, para el mejoramiento de los procedimientos actuales.
- 15.** Investigar la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la integración de espacios virtuales de aprendizaje aplicado al desarrollo académico de los diferentes niveles educativos y administrativos del sector educativo veracruzano.
- 16.** Participar en la investigación de tecnologías inalámbricas a fin de seleccionar una que sea la ideal, para implementar el Proyecto de Red Nacional del Conocimiento.
- 17.** Coordinar la correcta operación de la RED-VER, con la finalidad de mantener la comunicación entre las diversas áreas adscritas a la Secretaría de Educación.
- 18.** Justificar técnicamente mediante dictámenes las necesidades de insumos, materiales y equipamiento con la finalidad que cumplan los estándares nacionales e internacionales para el suministro de infraestructura tecnológica de la Secretaría de Educación.
- 19.** Emitir los Dictámenes Técnicos de Supervisión de Infraestructura Tecnológica para la gestión del Registro de Validez Oficial de Estudios (RVOE) de la Coordinación de Escuelas Particulares.
- 20.** Revisar que la información contenida en el portal institucional y micro sitios se encuentre actualizada, con el propósito de asegurar que los usuarios internos y externos accedan a registros e informes de manera veraz y oportuna.

## Funciones

### 5.2 Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

- 21.** Crear aplicaciones web solicitadas por las diferentes áreas que integran la Secretaría con el objeto de facilitarles el uso de las herramientas para la realización de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones
- 22.** Elaborar proyectos de tecnologías de la información y comunicación para la mejora de los Servicios Educativos en Línea que ofrece la Secretaría.
- 23.** Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
- 24.** Apoyar a la Dirección de Tecnologías de la Información en la definición de los estándares de desarrollo, administración de bases de datos y mecanismos seguros de consultas a las bases institucionales, evaluando las nuevas herramientas de desarrollo en el mercado y de base de datos, respectivamente; a fin de detectar las ventajas del uso de cada una y aprovecharlas para definir herramientas nuevas, o en su caso, migrar las existentes.
- 25.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 26.** Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.2 Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Director de Tecnologías de la Información.

Para:  
Recibir instrucciones proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato

Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.

Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.
- 4.** Con:  
Los Titulares de las diferentes áreas de la Secretaria de Educación.

Para:  
Tratar asuntos relacionados con la gestión de trámites y servicios que brinda esta Dirección de Tecnologías de la Información.

#### Coordinación externa

- 1.** Con:  
La Secretaría de Comunicaciones y Transportes Federal.

Para:  
Coordinar las actividades de conectividad de los enlaces de la Red de Salud, Gobierno y Educación.
- 2.** Con:  
La Secretaría de Comunicaciones y Transporte Estatal

Para:  
Coordinar y gestionar los enlaces para los centros educativos.



## Coordinaciones

### 5.2 Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

3. Con:  
La Dirección General de Innovación Tecnológica de la SEFIPLAN  
  
Para:  
Coordinar la correcta operación de la RED-VER. Así como también coordinar la correcta implementación del Manual de Identidad Gráfica para los Portales del Gobierno del Estado de Veracruz.
  
4. Con:  
La Coordinación de Proyectos Especiales de la Dirección General de Tecnología de Información de la Universidad Veracruzana  
  
Para:  
Trabajar en conjunto en la investigación de tecnologías inalámbricas para definir y seleccionar la idónea para implementar el Proyecto de Red Nacional del Conocimiento

## Identificación

### 5.3 Jefe(a) de la Oficina de Administración de Base de Datos

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

**Subordinados inmediatos:**

Personal de Apoyo

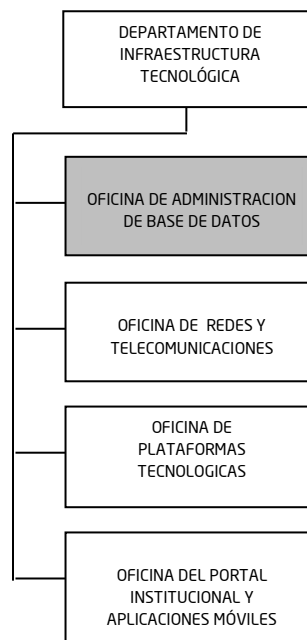
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de diseñar, crear, instrumentar y mantener una base de datos institucional que reúna características de seguridad y confiabilidad, que garantice que el acceso a la información se dé bajo un esquema de control absoluto y con tiempos de respuesta óptimos.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.3 Jefe(a) de la Oficina de Administración de Base de Datos

1. Administrar las bases de datos y verificar su funcionamiento, con el fin de localizar los datos de forma oportuna, garantizar su seguridad y mantener el buen funcionamiento de las aplicaciones.
2. Monitorear el rendimiento de las bases de datos, para dar respuesta efectiva a las diferentes solicitudes de información de los usuarios.
3. Instalar y configurar los motores de las bases de datos, a partir de la afinación para la optimización de su rendimiento y con la finalidad de que respondan correctamente a la demanda de los recursos de la institución.
4. Implementar políticas de acceso a las bases de datos, con el fin de que acceda sólo el personal autorizado por la institución y evitar el mal uso de la información.
5. Diseñar esquemas de programación para las bases de datos, con el objeto de que los líderes de proyecto cuenten con los modelos de operación y manejo de la información que le apoyen en la ejecución de sus funciones.
6. Administrar el código fuente de la Dirección de Tecnologías de la Información, a fin de atender las necesidades del desarrollo de las aplicaciones y mantener un depósito centralizado del Código Fuente.
7. Brindar servicios de Sistema de Control de Acceso a las aplicaciones (SCASEV) tales como crear, activar y desactivar usuarios, crear/asociar roles, aplicaciones, menú y conexiones, con el objetivo de facilitar servicio a los usuarios para que puedan hacer uso de los elementos que brinda el Sistema de Control de Acceso a las aplicaciones.
8. Respalidar las bases de datos, con el propósito de implementar esquemas de respaldo automatizados, recuperados en medios magnéticos y resguardarlos bajo medidas de seguridad.
9. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
10. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
11. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico

## Coordinaciones

### 5.3 Jefe(a) de la Oficina de Administración de Base de Datos

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.

#### Coordinación externa

- 1.** Ninguna

## Identificación

### 5.4 Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

**Subordinados inmediatos:**

Personal de Apoyo

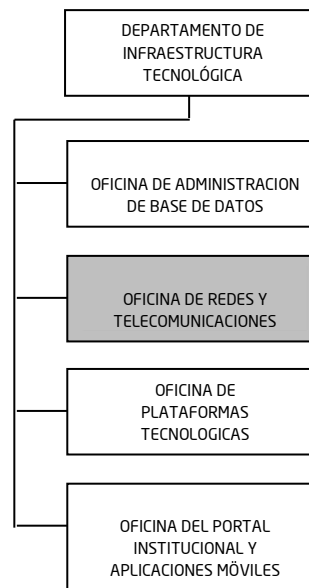
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de mantener los mecanismos de comunicación existentes en la Secretaría, así como diseñar e implementar el Enlace desde las Oficinas Centrales hacia las Oficinas Metropolitanas y Delegaciones en el Estado; además proporciona apoyo para el uso adecuado de los medios y equipos de comunicación.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.4 Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones

1. Coordinar la instalación de cableado estructurado para redes de voz y datos, para las diferentes áreas de la Secretaría, con el objeto de mantener comunicación con los sistemas administrativos y tecnológicos.
2. Llevar a cabo el proceso de configuración e instalación del servicio de telefonía IP en distintas áreas de la Secretaría que los soliciten, con el propósito de asegurar su comunicación.
3. Efectuar la correcta instalación, configuración y actualización de equipos de comunicaciones, así como coordinar la configuración del servicio de Internet en las diferentes áreas que lo solicitan, a fin de garantizar su comunicación vía internet con otras dependencias del sector educativo.
4. Coordinar la configuración de las cuentas de usuario para el servicio de correo electrónico institucional, para que las diversas áreas de la Secretaría puedan mantener comunicación mediante el correo electrónico institucional.
5. Definir y llevar a cabo el cumplimiento de los mecanismos de conectividad y protocolos de comunicación, de instalación y configuración de la infraestructura y equipo de telecomunicaciones, a fin de contribuir en la conectividad de las delegaciones y áreas que integran la Secretaría.
6. Atender las solicitudes de elaboración y emisión de dictámenes técnicos relacionados con infraestructura de telecomunicaciones de las diferentes áreas que lo soliciten, con el propósito de mantener un estándar en la infraestructura de telecomunicaciones.
7. Revisar el correcto funcionamiento del equipo activo de telecomunicaciones con la finalidad de asegurar la conexión y comunicación efectiva entre las áreas del sector educativo.
8. Verificar que se atiendan en tiempo y forma las diversas solicitudes de las diferentes áreas que soliciten los servicios de red, voz IP, correo electrónico, dictámenes técnicos y de antivirus, con el objeto de agilizar el proceso de atención y dar certidumbre a los procesos e información de los usuarios.
9. Realizar el respaldo de configuraciones de los equipos activos de telecomunicaciones para atender cualquier evento o suceso de contingencia.
10. Diseñar y operar políticas de seguridad en las redes de cómputo de la Secretaría, con la finalidad de establecer los criterios normativos que regulen los procesos que se ejecuten en las áreas del sector.

## Identificación

### 5.4 Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones

- 11.** Efectuar la optimización de recursos en cuanto a medios y dispositivos propios para la conectividad, a fin de establecer medidas para el correcto mantenimiento de los mecanismos de comunicación existentes en la Secretaría.
- 12.** Revisar la correcta operación de los equipos, servidores, sistemas de climatización y respaldo de energía que soportan la red de voz y datos de la Secretaría de Educación.
- 13.** Brindar asesoría para el uso adecuado de los medios y equipos de comunicación, a fin de prolongar el mayor tiempo posible su vida útil.
- 14.** Efectuar auditorías periódicas a la infraestructura y a la utilización de servicios de comunicaciones, con el objeto de ejecutar medidas de mantenimiento preventivo.
- 15.** Organizar, coordinar y supervisar las tareas necesarias para la puesta a punto y soporte técnico en los eventos que requieran la utilización de infraestructura tecnológica.
- 16.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 17.** Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.4 Jefe(a) de la Oficina de Redes y Telecomunicaciones

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.**  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.

#### Coordinación externa

- 1.** Con:  
El Departamento de Redes de la Secretaría de Finanzas y Planeación  
  
Para:  
Supervisar los contratos de mantenimiento del equipo activo de la Secretaría de Educación.



## Identificación

### 5.5 Jefe(a) de la Oficina de Plataformas Tecnológicas

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica

**Subordinados inmediatos:**

Personal de Apoyo

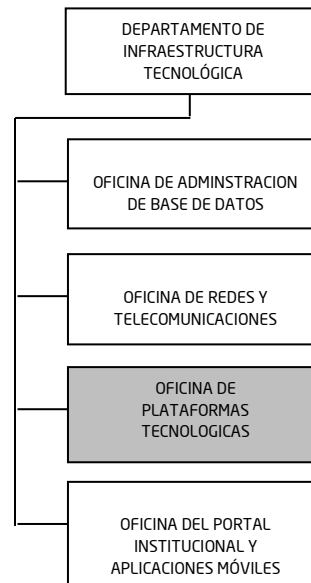
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de desarrollar e implementar mecanismos innovadores que garanticen la funcionalidad de los servicios que proporciona el Departamento de Infraestructura Tecnológica, garantizando que éstos estén disponibles, exceptuando los mantenimientos programados u otros factores de contingencia.

**Ubicación en la estructura orgánica**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5. 5 Jefe(a) de la Oficina de Plataformas Tecnológicas

1. Administrar y monitorear los servidores Unix, Windows y Linux, mediante el uso de diferentes herramientas de software de servidores, en cuanto a la instalación, configuración y actualización de Sistemas Operativos como aplicaciones de los servidores
2. Revisar y coordinar el mantenimiento de los servidores, su funcionamiento y problemas que se presenten en los servicios que brindan, mediante el uso de bitácoras, chequeo de los de errores, servicios y a través de diferentes herramientas informáticas, con el fin de conservar activos los servicios que ofrecen.
3. Coordinar y revisar el correcto respaldo del sistema operativo de los servidores mediante la instalación, configuración de herramientas y monitoreo de los calendarios automatizados de respaldos para restaurar el sistema en caso de alguna contingencia, a fin de contar con la información actualizada.
4. Atender las solicitudes recibidas en cuanto a apoyo y soporte técnico al sistema operativo o algún servicio que brinden los servidores, a fin de mantener operando adecuadamente el sistema operativo y los servicios institucionales.
5. Actualizar de la lista de amenazas informáticas (virus, espías y software malintencionado) en el software antivirus y el software anti espías, con el objeto de proteger a los servidores contra las diferentes amenazas informáticas.
6. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
7. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para cumplimiento de los objetivos establecidos.
8. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5. 5 Jefe(a) de la Oficina de Plataformas Tecnológicas

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.

#### Coordinación externa

- 1.** Ninguna

## Identificación

### 5.6 Jefe(a) de la Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica.

**Subordinados inmediatos:**

Personal de Apoyo

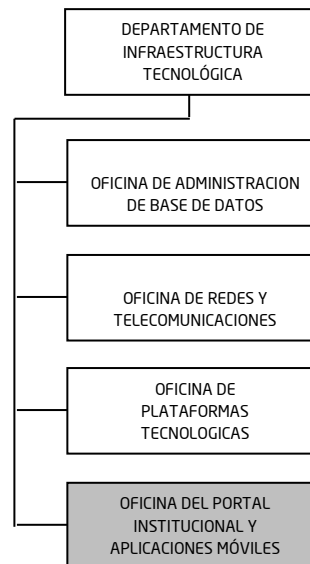
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de lograr que el Portal Institucional, sea una opción de comunicación ágil, amena, interesante y útil que brinde información a personal docente, administrativo, alumnos, padres de familia y público en general, así como lograr una retroalimentación a través de comentarios para convertirse en una herramienta que propicie una interacción efectiva Usuario-Secretaría de Educación.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.6 Jefe(a) de la Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles

1. Diseñar un espacio dentro del servidor web que permita administrar la infraestructura y los contenidos proporcionados por el usuario, cuidando que la información se encuentre en el formato apropiado, con el objeto de asegurar su contenido, visualización y vigencia.
2. Realizar revisiones periódicas al sitio web institucional y micro-sitios, con el propósito de dar de baja información, ya sea por petición de usuario o por vigencia de la misma.
3. Desarrollar múltiples herramientas basadas en tecnologías web, con el objeto de definir un conjunto de servicios interactivos que faciliten los procesos de las áreas de la Secretaría.
4. Diseñar e implementar mecanismos de automatización e integración de tecnologías basadas en web de última generación, que permitan la formación de repositorios únicos globales de servicios, lo anterior para que permita la optimización y el aprovechamiento de la información institucional dentro el portal y/o servicios basados en web, observando las restricciones de seguridad y las políticas de privacidad de datos aplicables.
5. Diseñar gráficamente la estructura de los contenidos del sitio web, atendiendo las especificaciones establecidas dentro del Manual de Identidad Gráfica y los Lineamientos definidos por la Secretaría de Finanzas y Planeación, con la finalidad de que sea congruente con la imagen institucional del Gobierno del Estado de Veracruz.
6. Proporcionar asistencia en el desarrollo del sitio web a las áreas usuarias, a partir de pláticas informativas y capacitación en el uso de herramientas y sistemas desarrollados, con el objeto de facilitar la implantación de nuevos portales o micro-sitios dentro de la web institucional.
7. Desarrollar sistemas web, con el propósito de utilizar los repositorios globales de información, a fin de automatizar procesos manuales o semielectrónicos de las tareas de los usuarios y en medida de lo posible, la integración de los diferentes servicios de información requeridos y disponibles.
8. Desarrollar aplicaciones móviles que permitan la integración de los diversos servicios institucionales, para que el usuario final cuente con alternativas ágiles de acceso a información personalizada y dirigida; de manera segura y observando las políticas de privacidad de datos aplicable.

## Funciones

### 5.6 Jefe(a) de la Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles

9. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
10. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para cumplimiento de los objetivos establecidos.
11. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.6 Jefe(a) de la Oficina del Portal Institucional y Aplicaciones Móviles

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Infraestructura Tecnológica  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
Personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 4.** Con:  
El personal de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información.  
  
Para:  
Soporte y apoyo con el micro sitio y aplicación para la administración de los contenidos del sitio institucional de transparencia.
- 5.** Con:  
Los enlaces de los micros sitios de las Subsecretarías.  
  
Para:  
Coordinación, administración y gestión de los micros sitios que les ha sido designados.

#### Coordinación externa

- 1.** Con:  
La Dirección General de Innovación Tecnológica de la Secretaría de Finanzas y Planeación.  
  
Para:  
Definir la imagen Web Institucional del Gobierno del Estado de Veracruz.

## Identificación

### 5.7 Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

**Jefe inmediato:**

Director(a) de Tecnologías de la Información

**Subordinados inmediatos:**

Jefe(a) de Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración

Jefe(a) de Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

Jefe(a) de Oficina de Sistemas de Administración Escolar

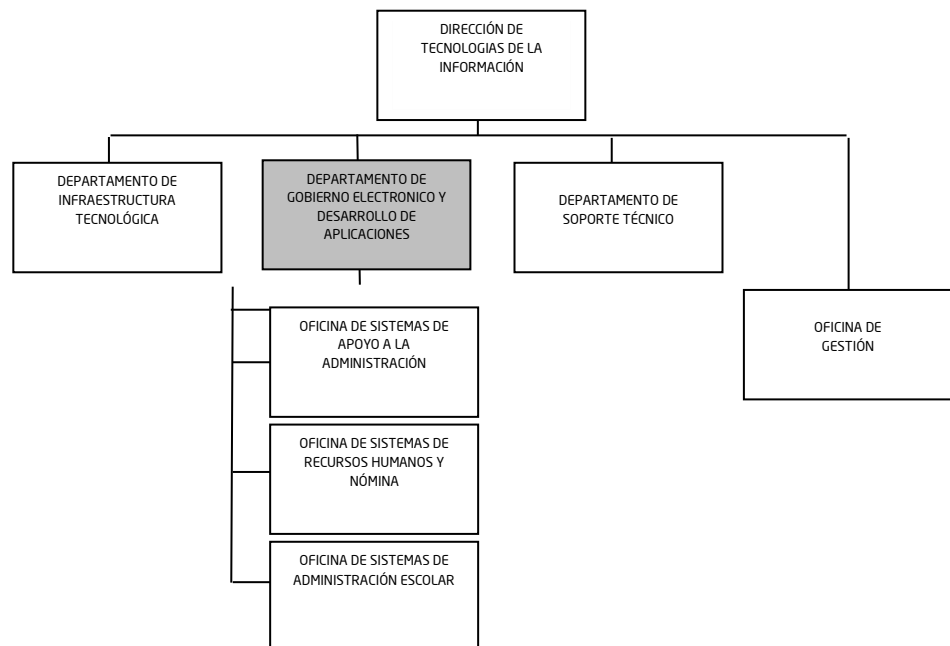
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Director de Tecnologías de la Información previo acuerdo con el Oficial Mayor.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de desarrollar, dar mantenimiento e implantar en coordinación con las diversas áreas o departamentos que integran la Secretaría, Sistemas Automatizados acordes a las necesidades y responsabilidades de las mismas de acuerdo a la normatividad establecida.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018



## Funciones

### 5.7 Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

1. Determinar la viabilidad de iniciar el desarrollo de un sistema o módulo en coordinación con el área solicitante, con el propósito de detectar que los requerimientos no se dupliquen; se consideren dentro de un enfoque integral de los procesos y de la información institucional; y dentro de la competencia del área solicitante.
2. Asignar el nuevo proyecto al Jefe(a) de Oficina correspondiente de acuerdo a la temática de la solicitud.
3. Supervisar el análisis y propuestas de desarrollo que los Jefes(as) de Oficina hagan sobre los nuevos proyectos, a fin de verificar que se cubran los requerimientos del área usuaria; se apeguen al uso de los Catálogos Institucionales y a los estándares de desarrollo, base de datos e imagen institucional.
4. Supervisar la propuesta del modelo de datos para el proyecto a desarrollar, con el objeto de evitar duplicidad en la información de las bases de datos y en su caso, justificar su pertinencia.
5. Supervisar los avances en el desarrollo de los proyectos, con el objeto de verificar el cumplimiento de los requerimientos, tiempos de compromiso, detectar fallas o proponer mejoras.
6. Liberar al proyecto al área usuaria tanto en la etapa de pruebas, como de producción, para recibir de ella las observaciones, correcciones o nuevos requerimientos que tengan con el fin de concluir su desarrollo.
7. Coordinar el mantenimiento de los sistemas a fin de verificar que se cubran los requerimientos del área usuaria en el tiempo acordado con el usuario.
8. Revisar el contenido y el avance en la elaboración de los manuales de usuario y fichas técnicas de los sistemas desarrollados para que cumplan con los estándares, sean claros en su redacción y faciliten la operación de los sistemas.
9. Elaborar el dictamen de procedencia u otorgar los comentarios pertinentes para la contratación de un desarrollo externo (outsourcing) a fin de que cumplan con los estándares de desarrollo, base de datos e imagen institucional

## Funciones

### 5.7 Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

- 10.** Asignar al Jefe(a) de Oficina correspondiente, el desarrollo externo para realizar evaluaciones mediante la aplicación de pruebas de funcionalidad al proyecto que la empresa entregue y que deberá cumplir con requerimientos y acuerdos hechos entre el área usuaria y la empresa, para en conjunto determinar el cumplimiento por parte de la empresa.
- 11.** Supervisar que al concluir el Proyecto la empresa entregue a la Dirección de Tecnologías el documento de especificación de requerimientos acordados entre el área usuaria y la empresa, código fuente, base de datos correspondiente, manual de usuario, manual de instalación y de configuración del proyecto, a fin de facilitar su implementación, operación o actualización.
- 12.** Supervisar que el desarrollo de sistemas incluya los controles de seguridad en los accesos a las bases de datos determinados por el Departamento de Infraestructura Tecnológica para garantizar la integridad y confidencialidad de la información institucional.
- 13.** Supervisar la correcta instalación y configuración de los Proyectos de acuerdo a las reglas emitidas por el Departamento de Infraestructura Tecnológica.
- 14.** Gestionar ante el Departamento de Infraestructura Tecnológica; la creación de correos institucionales para plantes y los cambios a sus contraseñas; creación de bases de datos y la definición de su esquema de respaldo; los permisos necesarios para tener los accesos pertinentes a las bases de datos y a las carpetas donde se instalan los binarios de los sistemas; para la creación de las URL correspondientes y para su incorporación en el sitio oficial de la SEV.
- 15.** Proponer a la Dirección la migración de sistemas, su integración o simplificación; la actualización de plataformas de desarrollo y la adquisición de software de desarrollo con la finalidad de mantener vigentes los proyectos en su operación.
- 16.** Tramitar ante la Oficina de Gestión solicitudes en materia administrativa (comisiones, viáticos, traslado y permisos); de control de asistencia de personal, así como solicitar los recursos técnicos, materiales y espacios físicos de trabajo, con el objeto de contar con los recursos necesarios para atender sus funciones.

## Funciones

### 5.7 Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

- 17.** Gestionar con los Departamentos de Soporte Técnico, y de Infraestructura Tecnológica la cotización de cursos de capacitación y actualización de las herramientas de trabajo, dirigidos al personal asignado, con el propósito de actualizar sus conocimientos y brindar un mejor servicio y rendimiento en el trabajo.
- 18.** Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
- 19.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 20.** Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.7 Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Director de Tecnologías de la Información.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El Personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 4.** Con:  
Los Titulares de las diferentes áreas de la Secretaría de Educación.  
  
Para:  
Coordinar, supervisar y evaluar los servicios informáticos de diseño, desarrollo e implementación de Sistemas.

#### Coordinación externa

- 1.** Con:  
La Dirección General de Innovación Tecnológica de la Secretaría de Finanzas y Planeación.  
  
Para:  
Simplificar los trámites de asignación de número de personal y de emisión de cuadros de cancelación-creación de plazas del Sistema de Pago del Personal Estatal (DOCENTES).
- 2.** Con:  
El Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz  
  
Para:  
Validación de CURP de alumnos y empleados, por medio de los Servicios Web que ofrece su plataforma y de la cual contamos con usuario y contraseña.

## **Coordinaciones**

### **5.7 Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones**

- 3.** Con:  
El Registro Nacional de Población (RENAPO).

Para:  
Simplificar trámites de los derechohabientes por medio de consultas electrónicas a las bases de datos institucionales de la Secretaría de Educación.

## Identificación

### 5.8 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

**Subordinados inmediatos:**

Personal de apoyo

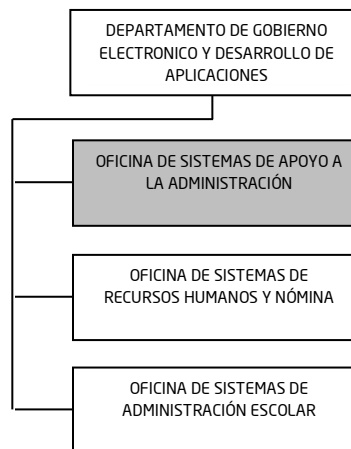
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones, previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de coordinar, supervisar y realizar el desarrollo de los Sistemas de Información asignados a la oficina, desde su diseño hasta su implantación en las áreas; dar el mantenimiento a los sistemas existentes en producción que tenga asignados a fin de coadyuvar en la correcta automatización y optimización de procesos; así como atender los requerimientos de información que realizan las diferentes áreas de la Secretaría. En particular a esta oficina corresponden todos los temas relacionados con la Plantilla de Personal, Catálogos Institucionales y temas de gestión diversos.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.8 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración

1. Coordinar al personal para la atención de las solicitudes mediante correos electrónicos, tarjetas y oficios, asignadas a esta oficina priorizándolas de acuerdo a los tiempos y al grado de importancia, a fin de cubrir con las necesidades diarias que se presentan en los diversos sistemas de información que se administran y desarrollan.
2. Coordinar y revisar las diferentes actividades del desarrollo de los Sistemas asignados a la oficina a fin de optimizar los recursos humanos así como el desempeño de sus funciones y reflejar resultados favorables para la Institución.
3. Coordinar y revisar el desarrollo de nuevos Sistemas de Información computarizados asignados a la oficina, a fin de automatizar procesos y funciones de las áreas de la Secretaría, para agilizarlas, darles orden, eficiencia y precisión: Control de Bienes Patrimoniales en Web en Planteles (SICOBIPWEB); Sistema de Indicadores de las condiciones de Enseñanza-Aprendizaje (SUICEA); Sistema de Impresión de Constancias de la UPN; Sistema de Becas Estatales (SISBEC).
4. Migrar a nuevas plataformas los viejos sistemas para hacerlos compatibles con los sistemas operativos y navegadores actuales: Control de Invitaciones del Secretario (COINSEV), , Control de Asistencias foráneos (CONASIS), Sistema de Convenios de la SEV (SICOSEV) a fin de mantener actualizados los sistemas de acuerdo a las plataformas de infraestructura vigentes.
5. Dar mantenimiento a los sistemas existentes en producción a cargo de la oficina: Infraestructura de Planteles Educativos (INPESEV), Sistema de Escuelas Particulares (SIEP); Plantillas de Personal Oficial(SIPSEV), Plantillas de Personal Particular (SIPSEPAR), Control de Bienes Patrimoniales local (SICOBIP), Gestión de Documentos (SIGEDO), Control de Correspondencia (SICCI), Cursos de Actualización Magisterial (SICEAM), Control de Invitaciones de la Secretaría local (COINSEV), Consulta de Estadística e Indicadores (CEI), Control de Asistencia foráneos (CONASIS local), Sistema de Escuelas Particulares (SIEP), Ficha Individual Acumulativa de Alumnos (FIA), Cédula de Daños por Desastre Natural, Publicación de Anuario Estadístico, Correspondencia-UPECE, Sistema Integral de las Escuelas Secundarias Estatales (SISESE) a fin de mantener actualizados los sistemas de acuerdo a las normas vigentes, corregir defectos y agregar reportes, informes o módulos no contemplados durante su desarrollo original.
6. Implementar desarrollos externos: Sistema de Gestión Electrónica de Oficios.

## Funciones

### 5.8 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración

7. Presentar avances del desarrollo del sistema para obtener el visto bueno del usuario a fin de informar, retroalimentar y detectar nuevos requerimientos o modificaciones y liberar avances.
8. Implementar las reglas de seguridad en materia de bases de datos e incorporar las herramientas de control de acceso diseñadas por el Departamento de Infraestructura Tecnológica.
9. Realizar el análisis para la publicación del anuario estadístico de información de escuelas, docentes y alumnos de los diferentes niveles y modalidades, a fin de coadyuvar en la correcta publicación del mismo.
10. Revisar la elaboración y actualización de los manuales de usuario y de instalación de los sistemas, para coadyuvar en la documentación de las herramientas del sistema y facilitar su implementación y operación.
11. Realizar las correcciones requeridas a las bases de datos con el propósito de mantener congruencia en la información.
12. Capacitar a los usuarios de los sistemas para que aprendan a operar y conozcan la finalidad del Sistema.
13. Investigar sobre el origen y la solución a los problemas técnicos que presenten los sistemas en su desarrollo e implementación con el fin de asegurar la funcionalidad y eficiencia del sistema.
14. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
15. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
16. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.



## Coordinaciones

### 5.8 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Apoyo a la Administración

#### Coordinación interna

1. Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
2. Con:  
El Personal subordinado inmediato  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
3. Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades relativas a sus funciones.

#### Coordinación externa

1. Ninguna.

## Identificación

### 5.9 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

**Subordinados inmediatos:**

Personal de apoyo

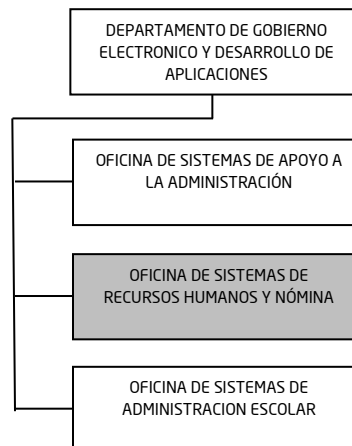
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones, previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de coordinar, supervisar y realizar el desarrollo de los Sistemas de Información asignados a la oficina, desde su diseño hasta su implantación en las áreas; dar el mantenimiento a los sistemas existentes en producción que tenga asignados a fin de coadyuvar en la correcta automatización y optimización de procesos; así como atender los requerimientos de información que realizan las diferentes áreas de la Secretaría. En particular a esta oficina corresponden todos los temas relacionados con las Nóminas Estatal y Federal, Recursos Humanos y Digitalización.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.9 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

1. Coordinar el personal de la oficina con las solicitudes de correos electrónicos, oficios y peticiones (a través del sistema Integral de Recursos Humanos), asignadas a esta oficina priorizándolas de acuerdo a los tiempos y al grado de importancia, a fin de cubrir con las necesidades diarias que se presentan en los diversos sistemas de información que se administran y desarrollan
2. Coordinar y revisar las diferentes actividades del desarrollo de los Sistemas asignados a la oficina a fin de optimizar los recursos humanos así como el desempeño de sus funciones y reflejar resultados favorables para la Institución.
3. Coordinar y revisar el desarrollo de nuevos Sistemas de Información computarizados asignados a la oficina, a fin de automatizar procesos y funciones de las áreas de la Secretaría, para agilizarlas, darles orden, eficiencia y precisión: Cuéntame de tu Escuela; Servicios para Ventanilla Única de Personal; Sistema Integral de Administración de Personal (SIAP).
4. Migrar a nuevas plataformas los viejos sistemas para hacerlos compatibles con los sistemas operativos y navegadores actuales: Sistema de pago de nómina federalizada (SIAPSEP) a fin de mantener actualizados los sistemas de acuerdo a las plataformas de infraestructura vigentes.
5. Dar mantenimiento a los sistemas existentes en producción a cargo de la oficina: Sistema de pago de federalizado (SIAPSEP); Sistema de pago estatal (DOCENTES); Sistema de control de pagos (SICOPA); Sistema Integral de Recursos Humanos (SIRH); Sistemas de digitalización de empleados y alumnos; Módulo de consulta de Terceros; Módulo de consulta de notificaciones (INNOVA); Módulo de emisión de constancias de ISR; Proceso de carrera administrativa; Módulo de contratos; SIRH Portal; a fin de mantener actualizados los sistemas de acuerdo a las normas vigentes, corregir defectos y agregar reportes, informes o módulos no contemplados durante su desarrollo original.
6. Presentar avances del desarrollo del sistema para obtener el visto bueno del usuario a fin de informar, retroalimentar y detectar nuevos requerimientos o modificaciones y liberar avances.
7. Efectuar la parametrización de los sistemas para la operación apropiada de los procesos de pago extraordinarios; terceros institucionales y particulares; aguinaldo, prima vacacional e incrementos salariales

## Funciones

### 5.9 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

- 8.** Implementar las reglas de seguridad en materia de bases de datos e incorporar las herramientas de control de acceso diseñadas por el Departamento de Infraestructura Tecnológica.
- 9.** Revisar la elaboración y actualización de los manuales de usuario y de instalación de los sistemas, para coadyuvar en la documentación de las herramientas del sistema y facilitar su implementación y operación.
- 10.** Realizar las correcciones requeridas a las bases de datos con el propósito de mantener congruencia en la información.
- 11.** Capacitar a los usuarios de los sistemas para que aprendan a operar y conozcan la finalidad del Sistema.
- 12.** Investigar sobre el origen y la solución a los problemas técnicos que presenten los sistemas en su desarrollo e implementación con el fin de asegurar la funcionalidad y eficiencia del sistema.
- 13.** Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
- 14.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 15.** Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.9 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Recursos Humanos y Nómina

#### Coordinación interna

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.

#### Coordinación Externa

- 1.** Con:  
El Instituto de Pensiones del Estado.  
  
Para:  
Activar o desactivar cuentas de usuarios de acceso al Sistema de Recursos Humanos.
- 2.** Con:  
El Fondo Nacional de Educación.  
  
Para:  
Aclarar de llenado de anexos (layout), dudas con los procesos de envíos de pagos de plazas de empleados federales
- 3.** Con:  
La Dirección General de Innovación Tecnológica de la Secretaría de Finanzas y Planeación.  
  
Para:  
Atender los requerimientos solicitados para el manejo de las plazas.

## Identificación

### 5.10 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Administración Escolar

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) de l Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones

**Subordinados inmediatos:**

Personal de apoyo

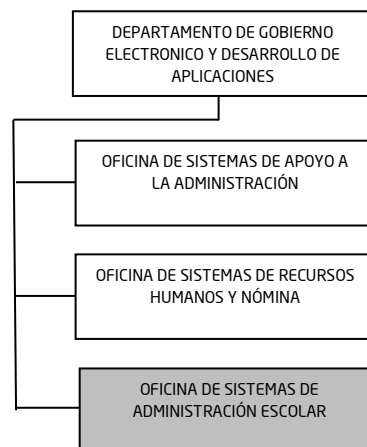
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones, previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de coordinar, supervisar y realizar el desarrollo de los Sistemas de Información asignados a la oficina, desde su diseño hasta su implantación en las áreas; dar el mantenimiento a los sistemas existentes en producción que tenga asignados a fin de coadyuvar en la correcta automatización y optimización de procesos; así como atender los requerimientos de información que realizan las diferentes áreas de la Secretaría. En particular a esta oficina corresponden todos los temas relacionados con el Control Escolar y Becas.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.10 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Administración Escolar

1. Coordinar al personal para la atención de las solicitudes mediante correos electrónicos, tarjetas y oficios, asignadas a esta oficina priorizándolas de acuerdo a los tiempos y al grado de importancia, a fin de cubrir con las necesidades diarias que se presentan en los diversos sistemas de información que se administran y desarrollan.
2. Coordinar y revisar las diferentes actividades del desarrollo de los Sistemas asignados a la oficina a fin de optimizar los recursos humanos así como el desempeño de sus funciones y reflejar resultados favorables para la Institución.
3. Coordinar y revisar el desarrollo de nuevos Sistemas de Información computarizados asignados a la oficina, a fin de automatizar procesos y funciones de las áreas de la Secretaría, para agilizarlas, darles orden, eficiencia y precisión: Registro de títulos electrónicos; Consulta de alumnos integral; Consulta de Boletas Oficiales.
4. Migrar a nuevas plataformas los viejos sistemas para hacerlos compatibles con los sistemas operativos y navegadores actuales: Sistema de Becas Oficiales (SISBECOF); Sistema de Becas Particulares (SISBECPAR); Becas de Manutención, a fin de mantener actualizados los sistemas de acuerdo a las plataformas de infraestructura vigentes.
5. Dar mantenimiento a los sistemas existentes en producción a cargo de la oficina: Controles Escolares de Educación Básica, Bachillerato General y Telebachillerato y Educación Superior Particular (SICEV, SICOPA, SICOBADGB y SICEES respectivamente); Emisión y Consulta de Certificados Electrónicos (CEDIV y Certificación-Electrónica respectivamente); y a fin de mantener actualizados los sistemas de acuerdo a las normas vigentes, corregir defectos y agregar reportes, informes o módulos no contemplados durante su desarrollo original.
6. Presentar avances del desarrollo del sistema para obtener el visto bueno del usuario a fin de informar, retroalimentar y detectar nuevos requerimientos o modificaciones y liberar avances.
7. Implementar las reglas de seguridad en materia de bases de datos e incorporar las herramientas de control de acceso diseñadas por el Departamento de Infraestructura Tecnológica.
8. Revisar la elaboración y actualización de los manuales de usuario y de instalación de los sistemas, para coadyuvar en la documentación de las herramientas del sistema y facilitar su implementación y operación.

## Funciones

### 5.10 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Administración Escolar

9. Realizar las correcciones requeridas a las bases de datos con el propósito de mantener congruencia en la información.
10. Capacitar a los usuarios de los sistemas para que aprendan a operar y conozcan la finalidad del Sistema.
11. Investigar sobre el origen y la solución a los problemas técnicos que presenten los sistemas en su desarrollo e implementación con el fin de asegurar la funcionalidad y eficiencia del sistema.
12. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
13. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
14. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.



## Coordinaciones

### 5.10 Jefe(a) de la Oficina de Sistemas de Administración Escolar

#### Coordinación Interna

1. Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones.

Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades

2. Con:  
El personal subordinado inmediato.
- Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.

3. Con:  
Los demás puestos internos del área.

Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades

#### Coordinación Externa

1. Ninguna

## Identificación

### 5.11 Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico

**Jefe inmediato:**

Director(a) de Tecnologías de la Información.

**Subordinados inmediatos:**

Jefe(a) de Oficina de Soporte Técnico

Jefe(a) de Oficina de Diseño Multimedia

Jefe(a) de Oficina de Atención a Usuarios

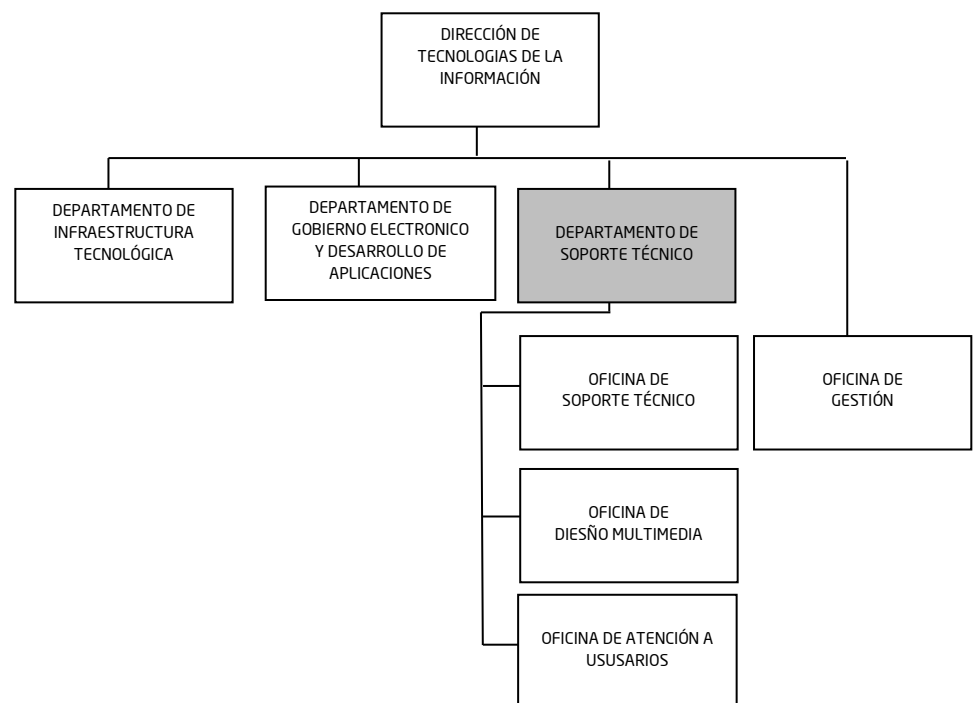
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Director de Tecnologías de la Información, previo acuerdo con el Oficial Mayor

**Descripción general:**

El titular de este puesto es responsable de establecer mecanismos que permitan la disponibilidad en forma permanente del Hardware y Software, para la oportuna operatividad de las diversas áreas usuarias; coordinar la operación y funcionamiento de los servicios de impresión y digitalización de documentos; así como el de los servicios de diseño digital de documentos y programación de recursos educativos digitales.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.11 Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico

1. Coordinar el soporte o asistencia técnica necesarios para el personal de las diversas áreas administrativas de la Secretaría de Educación de Veracruz, con la finalidad de dar respuesta a sus dudas y con ello puedan solucionar sus problemas para la óptima realización de sus actividades y la correcta toma de decisiones en materia de equipo de cómputo.
2. Organizar y procurar la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos solicitados para los equipos de cómputo asignados a las diversas áreas administrativas de la Secretaría de Educación de Veracruz, a fin de garantizar su disponibilidad y operación en el momento oportuno y facilitar la ejecución de las actividades.
3. Coordinar y supervisar el servicio administrado de impresión que se brinda en oficinas centrales a través de un tercero para garantizar que todos los usuarios de dichas oficinas siempre tengan disponibilidad para acceder de manera controlada a los servicios de impresión y digitalización de documentos.
4. Organizar, coordinar y supervisar las tareas necesarias para la puesta a punto y soporte técnico en los eventos que requieran la utilización de infraestructura tecnológica.
5. Coordinar y supervisar el servicio de impresión que se brinda en oficinas metropolitanas para garantizar que todos los usuarios de dichas oficinas siempre tengan disponibilidad para acceder de manera controlada a los servicios de impresión y digitalización de documentos.
6. Planear y coordinar la programación de contenidos educativos, diseño y diseño multimedia requeridos por las diferentes áreas de la Secretaría en función de sus necesidades
7. Organizar y facilitar la capacitación sobre las herramientas de Office 365, de acuerdo a las necesidades de las áreas que lo requieran
8. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
9. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
10. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.11 Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico

#### Coordinación Interna

- 1.** Con:  
El Director de Tecnologías de la Información.  
  
Para:  
Recibir instrucciones proporcionar información y coordinar actividades
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.

#### Coordinación Externa

- 1.** Con:  
Proveedor adjudicado del Servicio Administrado de Impresión.  
  
Para:  
Para la coordinación, operación y uso del servicio en las oficinas centrales, tanto a nivel de software y hardware, así como de la asistencia técnica requerida.

## Identificación

### 5.12 Jefe(a) de la Oficina Soporte Técnico

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.

**Subordinados inmediatos:**

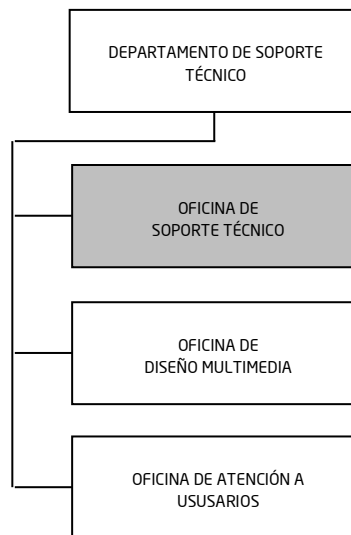
Personal de Apoyo

**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:** El titular de este puesto es responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, instalación de software institucional y, la instalación de infraestructura de red para las áreas de la Secretaría.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.12 Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico

1. Identificar las prioridades de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo y establecer la calendarización de estas actividades dentro y fuera de las áreas de la Secretaría, con el fin de efectuar una clara división de trabajo entre el personal técnico especializado.
2. Distribuir las solicitudes de servicio recibidas por todos los medios al personal técnico especializado de la oficina para su atención en oficinas centras y áreas metropolitanas de la Secretaría.
3. Elaborar dictamen de diagnóstico a partir de la revisión del equipo y reporte que emita el personal técnico especializado, para dar un informe al usuario de los detalles de su reparación o revisión del equipo.
4. Revisar que las órdenes de salida de los equipos atendidos estén previamente acompañadas de su dictamen de diagnóstico, a fin de contar con un documento que avale la entrega del equipo y deslindar responsabilidades.
5. Efectuar el seguimiento de solicitudes para instalar y configurar el software institucional asignado a esta Secretaría.
6. Coordinar la instalación física de infraestructura de red en todas las oficinas pertenecientes a la Secretaría con el fin de garantizar este servicio.
7. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
8. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
9. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.12 Jefe(a) de la Oficina de Soporte Técnico

#### Coordinación Interna

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 4.** Con:  
Usuarios del servicio de equipos de cómputo  
  
Para:  
Reportar equipos de cómputo que se encuentren en garantía y así solicitar su reposición o reparación.

#### Coordinación Externa

- 1.** Con:  
Fabricantes de computadoras, call center de sus centros de servicio.  
  
Para:  
Reportar equipos de cómputo que se encuentren en garantía y así solicitar su reposición o reparación.

## Identificación

### 5.13 Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.

**Subordinados inmediatos:**

Personal de Apoyo

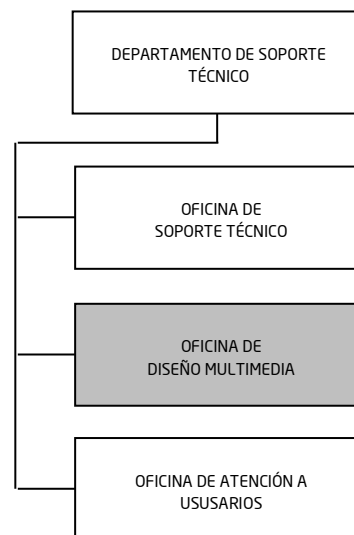
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto es responsable de coordinar las tareas de programación de contenidos educativos, diseño gráfico, diseño multimedia y coordinar las capacitaciones de Office 365 requeridos por las diferentes áreas y niveles educativos de la Secretaría de acuerdo con sus necesidades.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018



## Funciones

### 5.13 Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia

1. Desarrollar Recursos Educativos Interactivos para diferentes niveles de Educación, con la finalidad de apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el aula con los alumnos y las TIC.
2. Desarrollar trabajos de diseño y/o video como apoyo a diferentes actividades institucionales.
3. Llevar a cabo cursos de capacitación a personal institucional, para el correcto uso de la herramienta Office 365.
4. Coordinar la elaboración y recopilación del material requerido para los cursos de capacitación dirigidos a docentes de los diversos niveles educativos sobre temáticas relacionadas con la tecnología educativa, a fin de apoyar su impartición y evaluación.
5. Realizar reuniones de trabajo con el personal de apoyo para revisar el avance de contenidos, guiones, desarrollo, diseño de actividades interactivas, optimización de propuestas, validación de contenidos, adecuación de estrategias didácticas, a fin de cotejar el avance en Recursos Educativos y verificar el cumplimiento de metas y objetivos.
6. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
7. Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
8. Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.13 Jefe(a) de la Oficina de Diseño Multimedia

#### Coordinación Externa

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.

#### Coordinación Externa

- 1.** Ninguna.

## Identificación

### 5.14 Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios

**Jefe inmediato:**

Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.

**Subordinados inmediatos:**

Personal de Apoyo

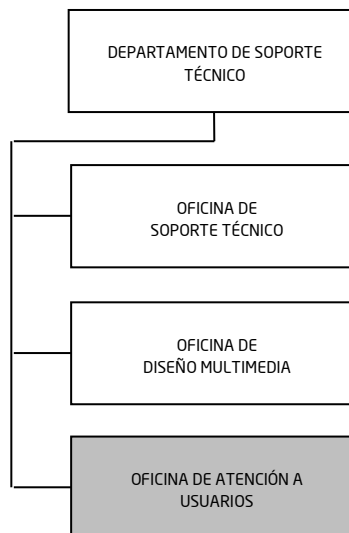
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico previo acuerdo con el Director de Tecnologías de la Información.

**Descripción general:**

El titular de este puesto es responsable de coordinar y supervisar que los servicios de impresión y digitalización de documentos de oficina estén siempre disponible y listos para que todos los usuarios puedan acceder a ellos de manera controlada.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación  
y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la  
Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

### **5.14 Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios**

- 1.** Coordinar y supervisar la operación y funcionamiento del servicio administrado de impresión en oficinas centrales, el cual es proporcionado por un tercero.
- 2.** Supervisar la operación y funcionamiento de los kioscos de impresión que se encuentran instalados en las oficinas metropolitanas.
- 3.** Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los kioscos de impresión que se encuentran instalados en oficinas metropolitanas.
- 4.** Elaborar los cortes estadísticos de impresiones realizadas a través del servicio administrado de impresión para tener la información necesaria para decidir y tomar las acciones necesarias encaminadas al buen uso del servicio y principalmente a no sobrepasar los límites contratados.
- 5.** Llevar un registro de las impresiones realizadas en los kioscos de impresión instalados en las oficinas metropolitanas para contar con la información que permita una buena gestión de los consumibles que se requieren para su operación.
- 6.** Controlar y administrar el inventario de los equipos de cómputo que tanto del Departamento como la Dirección tiene asignados para el apoyo de los eventos que se realizan donde se requiere de la instalación de infraestructura tecnológica.
- 7.** Programar acciones coordinadas y estratégicas con las áreas sustantivas y adjetivas de la Dirección de Tecnologías de la Información para la consecución de los objetivos institucionales.
- 8.** Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.
- 9.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 10.** Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.

## Coordinaciones

### 5.14 Jefe(a) de la Oficina de Atención a Usuarios

#### Coordinación Interna

- 1.** Con:  
El Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 4.** Con:  
Usuarios del Servicio Administrado de Impresión  
  
Para:  
Brindar asistencia técnica y control de impresión documental.

#### Coordinación Externa

- 1.** Con:  
Proveedor adjudicado del Servicio Administrado de Impresión.  
  
Para:  
Para la coordinación, operación y uso del servicio en las oficinas centrales, tanto para la revisión de estadísticas como para control de usuarios del servicio.

## Identificación

### 5.15 Jefe(a) de la Oficina de Gestión

**Jefe inmediato:**

Director(a) de Tecnologías de la Información.

**Subordinados inmediatos:**

Personal de Apoyo

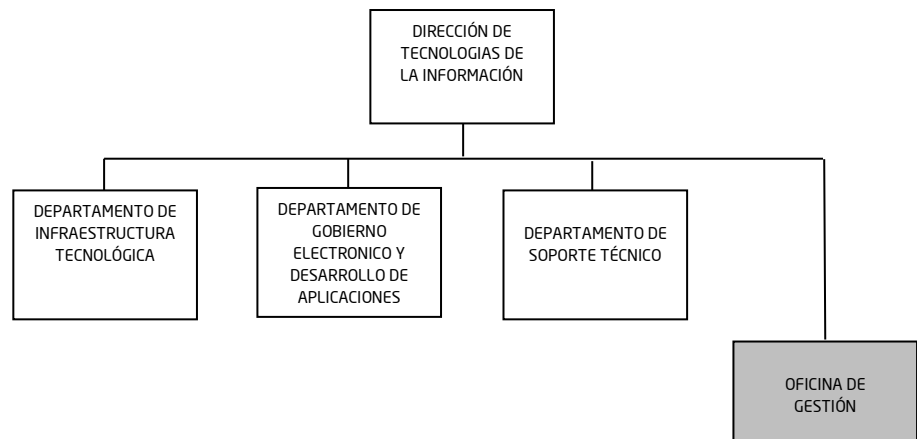
**Suplencia en caso de ausencia temporal:**

El servidor público que designe el Director de Tecnologías de la Información previo acuerdo con el Oficial Mayor.

**Descripción general:**

El titular de este puesto, es responsable de gestionar y tramitar ante las áreas que integran la Oficialía Mayor de la Secretaría de Educación, diversos trámites administrativos relacionados con la administración de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros necesarios, altas y bajas del inventario de mobiliario y equipo, de información para la elaboración del Informe de Gobierno, así como la actualización de los manuales administrativos y el apoyo para el seguimiento del desarrollo de diversos proyectos solicitados a la Dirección de Tecnologías de la Información.

**Ubicación en la estructura orgánica:**



**Elaboración:**

Unidad de Planeación, Evaluación y Control Educativo  
Oficialía Mayor

**Revisión:**

Dirección de Tecnologías de la Información y

**Autorización:**

Secretaría de Educación

**Fecha de elaboración:**

Noviembre de 2018

**Fecha de autorización:**

Noviembre de 2018

## Funciones

### 5.15 Jefe(a) de la Oficina de Gestión

1. Actualizar la información de actividades o proyectos más relevantes de la Dirección, para la elaboración del Informe de Gobierno.
2. Actualizar los manuales administrativos de la Dirección, a fin de que el personal de cada oficina o departamento tenga conocimiento de las actividades que se ejecutan, y cumplir con lo establecido en el marco del apartado correspondiente a la Reingeniería de Gobierno contemplado en el Plan Veracruzano de Desarrollo.
3. Realizar diferentes trámites del personal de la Dirección, ante la Dirección de Recursos Humanos con el fin de mantener actualizada la información y evitar sanciones o descuentos.
4. Informar al personal de esta Dirección sobre los cursos impartidos por el Departamento de Evaluación y Capacitación, para su control de asistencia, con la finalidad de que participen para su desarrollo personal.
5. Gestionar ante la Dirección de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes Inmuebles la compra de equipo de cómputo, impresión, red y mobiliario, para el buen funcionamiento de las actividades de esta Dirección y brindar un mejor servicio a las diversas áreas de la Secretaría.
6. Llevar el control del archivo documental de esta Dirección, en el inmueble asignado por la Dirección de Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes Inmuebles, a fin de consultar los archivos de manera accesible.
7. Elaborar y gestionar las solicitudes de viáticos del personal comisionado de esta Dirección, ante las Direcciones de Contabilidad y Control Presupuestal y de Recursos Financieros, a fin de atender las necesidades tanto de ésta Dirección como de las diversas áreas de esta Secretaría.
8. Solicitar y gestionar el pago de diferentes compras, servicios y proyectos propios de esta Dirección, a la Dirección de Contabilidad y Control Presupuestal y Recursos Financieros, a fin de cubrir los compromisos adquiridos con proveedores.
9. Realizar y actualizar el inventario de bienes muebles de esta Dirección, a fin de mantener actualizado el mismo.
10. Informar periódicamente al superior jerárquico el avance de los objetivos y programas de trabajo del área, a fin de coadyuvar en la toma de decisiones.

## Funciones

### 5.15 Jefe(a) de la Oficina de Gestión

- 11.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al puesto, para cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 12.** Las demás que le atribuyan otras disposiciones legales o que le asigne el Superior Jerárquico.



## Coordinaciones

### 5.15 Jefe(a) de la Oficina de Gestión

#### Coordinación Interna

- 1.** Con:  
El Director de Tecnologías de la Información.  
  
Para:  
Recibir instrucciones, proporcionar información y coordinar actividades.
- 2.** Con:  
El personal subordinado inmediato.  
  
Para:  
Transmitir instrucciones, solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.
- 3.** Con:  
Los demás puestos internos del área.  
  
Para:  
Solicitar y proporcionar información, así como coordinar actividades.

#### Coordinación Externa

- 1.** Ninguna.

## 6. DIRECTORIO

### **Rosendo Manuel Gómez Ruíz**

Director de Tecnologías de la Información  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. SAHOP  
C.P. 91190, Xalapa, Veracruz, México  
Tel. 01 (228) 841 77 00 ext. 7010  
rgomezr@msev.gob.mx

### **Allan Antonio Arzaba Hernández**

Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. SAHOP  
C.P. 91190, Xalapa, Veracruz, México  
Tel. 01 (228) 841 77 00 ext. 7004  
aarzaba@msev.gob.mx

### **Remedios Gisela Peralta Morales**

Jefa del Departamento de Gobierno Electrónico y Desarrollo de Aplicaciones  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. SAHOP  
C.P. 91190, Xalapa, Veracruz, México  
Tel. 01 (228) 841 77 00 ext. 7001  
gperalta@msev.gob.mx

### **Julio César Reyes Domínguez**

Jefe del Departamento de Soporte Técnico  
Km. 4.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz, Col. SAHOP  
C.P. 91190, Xalapa, Veracruz, México  
Tel. 01 (228) 841 77 00 ext. 7003  
jcreyes@msev.gob.mx



## Créditos

Beatriz F. Cabrera Excelente  
Rosendo Manuel Gómez Ruíz  
Ricardo Camacho Lozano  
**Coordinación Ejecutiva**

Leticia López Bonilla  
Armando Ortega Luna  
**Coordinación Operativa**

Elia Juárez  
**Consultoría**

Alejandra G. Sarquis Gómez  
**Revisión**

Erika Guerrero Rosete  
Erik Jaramillo Guirs  
**Integración**



**SEV**  
ESTADO DE VERACRUZ

**VER** Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN