
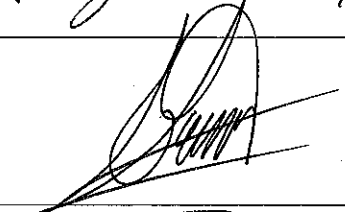





**Procuraduría Federal del Consumidor
Coordinación General de Administración**

**Manual Específico de Organización
de la Dirección General de Informática**

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Ing. Luis Felipe Nemer Fernández Director General de Informática	
Revisó:	Lic. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Autorizó:	C.P. Estela Ruíz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	Mayo de 1999	Documento de nueva creación de acuerdo a la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, con el propósito de establecer las funciones de cada una de las áreas que conforman la Dirección.
01	8 de noviembre de 2007	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme al oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar y Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Sexta Sesión Ordinaria del 2007 (8-11-2007).
02	20 de septiembre de 2012	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de junio de 2010, conforme al Oficio No. SSFP/408/0674/2011 y Oficio No. SSFP/408/0288/2011 emitido por la Secretaría de la Función Pública; del ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor (21 de julio de 2010), así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización.

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Informática

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
2 de 56

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
03	18 de septiembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor; la alineación del quehacer Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; Las actualizaciones comprenden la inclusión de las áreas eventuales, con sus respectivas funciones, así como la reorientación de las funciones de las áreas que conforman la Dirección General, como parte de una mejora organizacional. Asimismo se siguen los lineamientos establecidos en la norma NMX-R-025-SCFI-2012 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).

Contenido

	Página
I. Introducción.....	4
II. Glosario.....	6
III. Objetivo	10
IV. Marco Jurídico.....	11
V. Atribuciones.....	14
VI. Estructura Orgánica	19
VII. Organigrama	20
VIII. Objetivo y Funciones.....	21

I. Introducción

El presente Manual Específico de Organización de la Dirección General de Informática (DGI) está basado en su estructura funcional de mando medio y superior, y a la alineación de procesos que vienen estipulados en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI), mismo que tiene como propósito fundamental el dar a conocer los objetivos y funciones de las áreas que la conforman, las líneas de mando y de intercomunicación.

La DGI realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, enmarcando el quehacer del área, orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

El presente manual es de observancia general para el personal adscrito a la DGI, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman.

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la DGI, con la finalidad de contribuir a su integración, establecer un compromiso con los objetivos de su área y la relación con los procesos del MAAGTICSI.

También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo con ello, identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de intercomunicación y de mando, proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; así como contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGI, siendo responsabilidad de la misma llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que la integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
5 de 56

Derivado de las líneas de acción que establece el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018; el Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 y el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) 2013–2018, Asimismo, se integra el lenguaje incluyente y principios de igualdad de conformidad con la Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre mujeres y hombres (NMX-R-025-SCFI-2012), la DGI, se dio a la tarea de actualizar el presente manual, con la finalidad de que dicho documento se apegue a la realidad Institucional.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que al tenor dispone: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para su actividades laborales.

II. Glosario

Base de Datos. Conjunto de datos o información almacenada en dispositivos electrónicos, la cual se encuentra relacionada de forma agrupada o estructurada. El acceso a dicha información es a través de programas que permiten manipular ese conjunto de datos.

Centro de Datos. Es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación redundantes o de respaldo, conexiones redundantes de comunicaciones, controles de ambiente y otros dispositivos de seguridad.

Customer Relationship Management (CRM). Administración basada en la relación con las y los clientes por sus siglas en inglés, conjunto de Aplicaciones para el registro y seguimiento de los procesos de las Subprocuradurías de Servicios y Jurídica.

Discriminación. Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones” (Norma Mexica (NMX-R-025-SCFI-2012).

Estrategia. Las líneas de acción definidas para establecer en el ámbito de la Administración Pública Federal y de la Procuraduría General de la República, la política de gobierno digital orientada al ordenamiento de TIC, la cual está sustentada en un marco rector de procesos diseñado con base en las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de TIC.

Funcionalidad. Las características de un servicio de TIC que permiten que cubra las necesidades o requerimientos de una o un usuario.

Gobierno digital. Las políticas, acciones y criterios para el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de mejorar la entrega de servicios a la o el ciudadano; la interacción del gobierno con la industria; facilitar el acceso de la o el ciudadano a la información de este, así como hacer más eficiente la gestión gubernamental para un mejor gobierno y facilitar la interoperabilidad entre las Instituciones.

Government Resource Planning (GRP). Planificación de Recursos de Gobierno por sus siglas en inglés, conjunto de Aplicaciones para el manejo y control del Presupuesto, Recursos Humanos, Materiales y Servicios de la Institución.

Hardware. Son los componentes físicos que forman parte de una computadora y que son manejados por el software, tales como el disco duro, CD-ROM, teclado, impresoras, memoria RAM, entre otros.

Incidente. La afectación o interrupción de los Activos de TIC, a las Infraestructuras críticas, así como a los Activos de información de una Institución, incluido el acceso no autorizado o no programados a estos.

Informática. Disciplina que estudia el tratamiento automático de la información utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales; para ello, dichos sistemas computacionales deben realizar las siguientes tareas básicas: entrada, procesamiento o tratamiento de dicha información y salida.

Infraestructura de TIC. El hardware, software, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorizar, controlar o soportar los servicios de TIC. El término infraestructura de TIC incluye todas las TIC pero no las personas, procesos y documentación asociados.

Institución (es). Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como la Procuraduría General de la República.

Integridad. Mantener la exactitud y corrección de la información y sus métodos de proceso.

Internet. Sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual una o un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, tener acceso información de otra computadora y poder tener inclusive comunicación directa con otras/os usuarios en otras computadoras. Es un medio de comunicación pública, cooperativa y autosuficiente en términos económicos, accesible a cientos de millones de personas en el mundo entero.

Intranet (Red Interna). Red propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, permite crear un sitio público donde se centraliza el acceso a la información de la compañía.

Lenguaje no sexista. El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante el uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino.

Mantenimiento. Conjunto de trabajos necesarios para asegurar el buen funcionamiento de las instalaciones.

Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI). Es el marco rector de procesos en materia de TIC con técnicas tendientes a la homologación de la gestión interna de las UTIC, así como a eficientar la elaboración y entrega de servicios digitales a la o el ciudadano y los mecanismos de medición del desempeño de los procesos.

Red. Un conjunto de dispositivos (estación de trabajo, servidor, concentrador, de red) interconectados físicamente (ya sea vía cable o vía inalámbrica) que comparten recursos y que se comunican entre sí a través de reglas (protocolos) de comunicación.

Red de Datos. Es la clasificación de una red con respecto a la información que es transferida por su medio de comunicación, las y los usuarios de una red de datos comparten archivos, impresoras, puede enviar mensajes electrónicos y ejecutar programas que se encuentran en otras computadoras.

Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP): Plataforma Tecnológica cuya arquitectura integra sistemas, aplicaciones, sitios web y demás herramientas para la administración de información, recursos y procesos a diferentes áreas normativas y sustantivas de Profeco. Se compone de dos principales rubros el GRP (Government Resource Planning) y el CRM (Customer Relationship)

Seguridad Informática. Disciplina que se relaciona con diversas técnicas, aplicaciones y dispositivos encargados de asegurar la integridad y privacidad de la información de un sistema informático y sus usuarias/os.

Servicios. Actividades que desarrollan o coordinan las Unidades de TIC encaminadas a la satisfacción de las necesidades que en materia de TIC requieren las unidades responsables.

Sistema o aplicativo. El conjunto de componentes o programas construidos con herramientas de software que habilitan una funcionalidad o automatizan un proceso, de acuerdo a requerimientos previamente definidos.

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
9 de 56

Software. Es el conjunto de instrucciones electrónicas desarrolladas por los seres humanos a través de un lenguaje de programación y conocidas como programas, las cuales controlan la forma de funcionar de una computadora.

Telefonía. Servicio que permite realizar el transporte de voz en tiempo real entre dos terminales.

Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Agrupan los elementos y las técnicas usadas en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones.

Usuarios/as. Las y los servidores públicos o aquellos terceros que han sido acreditados o cuentan con permisos para hacer uso de los servicios de TIC.

Validación. La actividad que asegura que un servicio de TIC, producto o entregable, nuevo o modificado, satisface las necesidades acordadas previamente con la Unidad Administrativa solicitante.

III. Objetivo

Contar con un documento que contenga la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la Dirección General de Informática, así como sus relaciones de intercomunicación y autoridad, con el fin de difundir su organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad, evitar la duplicidad de funciones y servir como instrumento de inducción para el personal de nuevo ingreso.

IV. Marco Jurídico

Los ordenamientos jurídicos que rigen la actuación de la Dirección General de Informática, son los siguientes:

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2002.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
DOF 13-03-2002.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
DOF 05-07-2010.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada
DOF 11/01/2012.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 26-06-2014.
- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
DOF 31-07-2002.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
12 de 56

- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
DOF 21-12-2011.

Decretos

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
DOF 20-05-2013.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012.
- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.
DOF 14-09-2005.

Acuerdos

- ACUERDO que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.
DOF 13-10-2005.
- ACUERDO por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos (EIDA) de la Administración Pública Federal.
DOF 6 de septiembre de 2011.
- ACUERDO por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican para el ejercicio fiscal vigente.
- ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 21-07-2010.

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
13 de 56

- ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
DOF 08-05-2014.

Documentos Normativos-Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 23-07-2006.

Otras disposiciones

- Reglamento de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria Artículo 32 expedido por la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
DOF 09-04-2012.
- Recomendaciones para la organización y conservación de correos electrónicos institucionales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 13-04-2006
- Lineamientos relativos a la digitalización estandarizada de Trámites y Servicios con apego en la Estrategia Digital Nacional.
20-05-2014
- Lineamientos relativos a la Digitalización de Procesos Administrativos con apego en la Estrategia Digital Nacional.
17-01-2014
- Lineamientos que regulan las cuotas de telefonía celular en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
DOF 02-02-2007

V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004.

Artículo 17.- Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien será auxiliado para el despacho de los asuntos por el personal a que se refiere el artículo 4, último párrafo de ese Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes atribuciones comunes, dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

- I.- Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;
- II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes;
- III.- Proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
- IV.- Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;
Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009
- V.- Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia y una vez emitidos, difundirlos y supervisar su cumplimiento;
- VI.- Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
15 de 56

- VII.- Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- VIII.- Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
- IX.- Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
- X.- Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
- XI.- Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- XII.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV.- Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV.- Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI.- Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XVII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009
- XVIII.- Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

- XIX.- Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX, de la Ley y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
- XX.- Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XXI.- Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;
- XXII.- Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y
- XXIII.- Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o el Procurador

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el **Diario Oficial de la Federación**.

De conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 10 de julio de 2006.

Artículo 23.- La Dirección General de Informática tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Proponer y aplicar las políticas, normas, lineamientos, planes, programas y estrategias institucionales en materia de tecnologías de información y comunicaciones para la sistematización y optimización de funciones, recursos y procesos dentro de las unidades administrativas de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- II. Administrar la asignación de los bienes informáticos y de telecomunicaciones a las unidades administrativas de la Procuraduría, así como controlar y coordinar el mantenimiento y conservación de los mismos y la prestación de los servicios relacionados;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- III. Emitir opinión técnica respecto a la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en materia de tecnologías de información y comunicaciones;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- IV. Formular, difundir y ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y vigilar su cumplimiento;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- V. Derogada;
Fracción derogada DOF 21 julio 2010
- VI. Administrar y mantener la operación tecnológica de los sitios de Intranet e Internet de la Procuraduría, así como los servicios relacionados, e integrar y difundir los contenidos institucionales de Intranet;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- VII. Administrar y operar el centro de cómputo y las comunicaciones de la Procuraduría, así como los servicios relacionados;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- VIII. Derogada;
Fracción derogada DOF 21 julio 2010

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
18 de 56

- IX. Proponer, desarrollar y administrar nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, así como los sistemas y servicios relacionados, y asesorar y orientar a las unidades administrativas en su uso y aprovechamiento;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- X. Proponer, difundir y aplicar medidas preventivas y planes de contingencia respecto a la información contenida en los equipos informáticos de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- XI. Determinar la viabilidad técnica y operativa de los requerimientos de las unidades administrativas de la Procuraduría respecto a la aplicación y desarrollo de sistemas informáticos, adquisición de bienes y contratación de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones;
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- XII. Emitir dictámenes respecto a la aplicación de tecnologías de información y comunicaciones, así como de todos los servicios relacionados, y sobre el estado físico u obsolescencia del equipo o bienes informáticos en propiedad, para su desincorporación del inventario institucional, y
Fracción reformada DOF 21 julio 2010
- XIII. Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

VI. Estructura Orgánica

Dirección General de Informática

Dirección de Planeación y Estrategia Informática

Departamento de Planeación Informática

Departamento de Estrategia Informática*

Departamento de Calidad y Sistema de Gestión Administrativa

Dirección de Sistemas*

Departamento de Publicación Web y de Negocios*

Departamento de Administración de Sistemas Sustantivos*

Departamento de Sistemas de Gestión de Relación con el Cliente (CRM)*

Departamento de Soporte a Bases de Datos*

Departamento de Administración de Bases de Datos

Departamento de Sistemas y Planificación de Recursos de Gobierno (GRP)*

Dirección de Redes y Telecomunicaciones*

Departamento de Seguridad Informática*

Departamento de Administración del Servicio de Telefonía*

Departamento de Soporte a la Red de Datos*

Departamento de Administración de Contratos en materia de TIC*

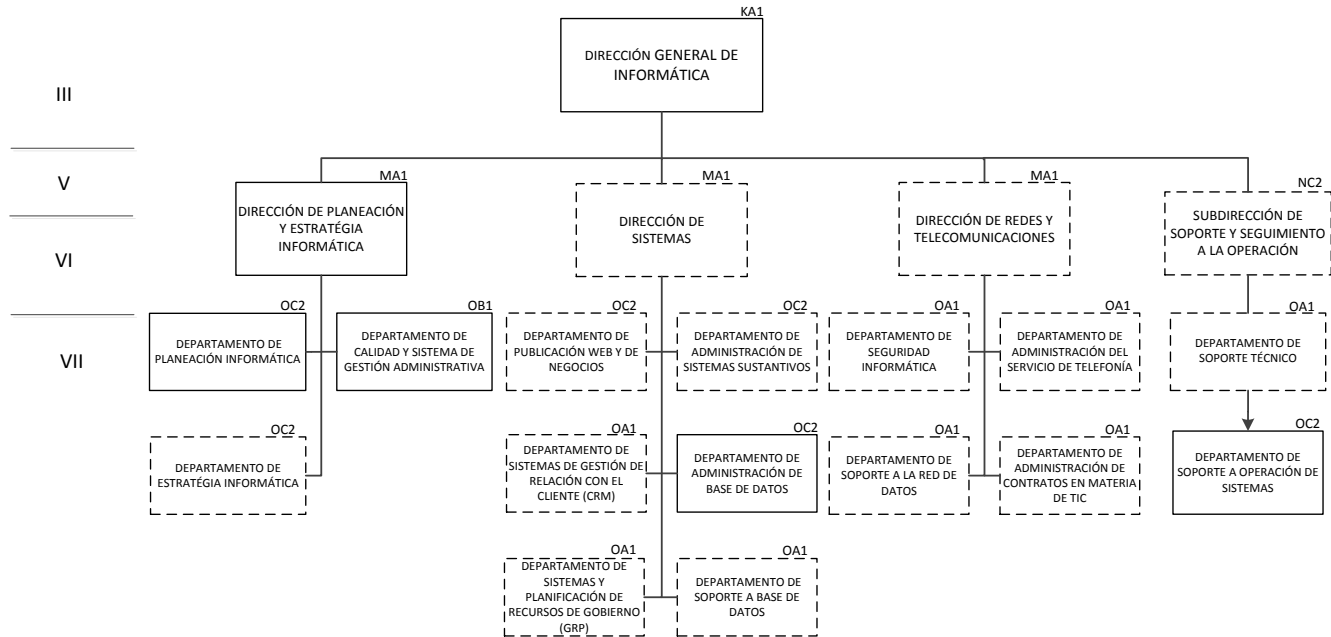
Subdirección de Soporte y Seguimiento a la Operación*

Departamento de Soporte Técnico*

Departamento de Soporte a Operación de Sistemas

*Plazas Eventuales

VII. Organigrama



VIII. Objetivo y Funciones

Dirección General de Informática

Objetivo

Dirigir, coordinar y autorizar los programas y estrategias en materia de TIC, para soportar, apoyar y mejorar el desarrollo de los procesos sustantivos y administrativos de Profeco, a través de la administración de infraestructura, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas informáticos y de telecomunicaciones, con la finalidad de gestionar soluciones tecnológicas e innovadoras.

Funciones

1. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI);
2. Coordinar la elaboración de disposiciones normativas, para establecer estándares para la operación y control del equipo y centros de cómputo alineado a lo dispuesto en el MAAGTICSI;
3. Coordinar los requerimientos de recursos financieros de los proyectos y servicios de TIC existentes en los portafolios de proyectos;
4. Evaluar los escenarios para organizar los portafolios de proyectos y servicios de TIC, de acuerdo con los requerimientos de recursos de los proyectos y los recursos financieros;
5. Determinar la priorización de proyectos de TIC y programas de aprovisionamiento y de mantenimiento de la infraestructura tecnológica;
6. Evaluar la actualización del presupuesto de TIC en cada uno de los rubros de gasto e inversión;
7. Conducir el programa para las contrataciones de TIC, considerando las directrices de la Institución;
8. Coordinar la revisión de las disposiciones jurídicas en materia presupuestaria, de adquisiciones y arrendamiento de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza que resulten aplicables;

9. Dictaminar respecto a la obsolescencia y/o estado físico de los equipos de cómputo y telecomunicaciones para su baja del inventario;
10. Emitir opinión técnica-informática en los procesos de adquisición, arrendamiento y actualización de hardware, software, mantenimiento preventivo, correctivo, seguridad informática y de telecomunicaciones, así como en los servicios solicitados en materia de informática que sean requerimiento de Profeco;
11. Colaborar en el proceso de consolidación de compras en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC);
12. Coordinar la prestación de servicios y atención de requerimientos que presenten las Unidades Administrativas (UA) en materia de TIC;
13. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas para la actualización, mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones;
14. Coordinar y dirigir la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías informáticas internas y externas, en el ámbito de su competencia;
15. Establecer indicadores de gestión; así como adoptar las medidas pertinentes e informes respectivos para su cumplimiento;
16. Representar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte;
17. Informar permanentemente a la o el Titular de la Coordinación General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como los resultados obtenidos;
18. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;
19. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
20. Las demás que asigne la o el Titular de la Coordinación General de Administración.

Dirección de Planeación y Estrategia Informática

Objetivo

Coordinar y supervisar el ejercicio del presupuesto autorizado en materia de TIC y su seguimiento, con la finalidad de lograr la optimización en el manejo del presupuesto destinado para mejorar el rendimiento de los portafolios de proyectos y recursos del Área.

Funciones

1. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el MAAGTICSI, en el ámbito de su competencia;
2. Sugerir disposiciones normativas referentes al manejo del presupuesto destinado para la actualización, mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones;
3. Procurar mecanismos de seguimiento y evaluación para el manejo del presupuesto que permitan un uso y aprovechamiento óptimo, racional y eficiente de los bienes y servicios informáticos;
4. Minimizar los costos y maximizar los beneficios por medio de estrategias adecuadas;
5. Elaborar y consolidar los requerimientos de recursos financieros de los proyectos y servicios de TIC existentes en los portafolios de proyectos;
6. Proponer escenarios para organizar los portafolios de proyectos y servicios de TIC, de acuerdo a los recursos financieros disponibles;
7. Mantener actualizados los registros del presupuesto de TIC en cada uno de los rubros de gasto e inversión;
8. Validar las disposiciones jurídicas en materia presupuestaria, de adquisiciones y arrendamiento de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza que resulten aplicables a la DGI;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
24 de 56

9. Participar en los procesos de adquisición, arrendamiento y actualización hardware, software, mantenimiento preventivo, correctivo, seguridad informática y de telecomunicaciones, así como en los servicios solicitados en materia de informática que sean requerimiento de Profeco;
10. Planear y gestionar los recursos informáticos requeridos por las UA y de la Dirección General para la operación de los programas Institucionales;
11. Participar en los distintos Comités de Profeco y foros externos en los que sea designado en representación de la Dirección General o Profeco, o en materia de presupuesto de TIC según sea el caso;
12. Dirigir la atención de auditorías informáticas internas y externas en materia de presupuesto y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
13. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
14. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
15. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección General de Informática sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
17. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección General de Informática.

Departamento de Planeación Informática

Objetivo

Seleccionar y desarrollar estándares de operación que proyecten mejoras en el desarrollo de la operación, administración y estrategias de la DGI, orientadas a la elaboración de recursos y acciones necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de la Institución.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática;
2. Establecer los estándares de operación de las áreas para su mantenimiento y óptimo funcionamiento;
3. Programar la instrumentación de la planeación de recursos informáticos desde un enfoque técnico;
4. Programar la instrumentación para la administración de la planeación idónea e implementar reportes y plantillas de acuerdo a los requerimientos de las áreas;
5. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
6. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
7. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
9. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática.

Departamento de Estrategia Informática

Objetivo

Elaborar y ejecutar un plan estratégico de sistemas de información, para que a través de la documentación generada por el MAAGTICSI, se cumplan los objetivos estratégicos de Profeco, además de analizar la situación actual de la Institución para la implementación de acciones orientadas a la mejora de la DGI.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática;
2. Analizar y evaluar las capacidades de la DGI y de su entorno, para conducir la toma de decisiones sobre reasignación de recursos;
3. Elaborar y ejecutar un plan estratégico de sistemas de información que cumpla con los objetivos estratégicos Institucionales;
4. Analizar la situación actual de la Institución para la implementación de acciones orientadas a la mejora de la DGI;
5. Estimar los recursos necesarios para los proyectos por desarrollar, con el objetivo de planificar y prever el presupuesto necesario;
6. Colaborar en la implementación y seguimiento de los sistemas de proyectos y controles internos de la DGI;
7. Identificar estrategias de solución para los sistemas o infraestructura informática y su factibilidad para la aplicación en la DGI;
8. Analizar los procesos implementados del MAAGTICSI y proponer su mejora;
9. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
10. Supervisar el control y manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
27 de 56

11. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
13. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática.

Departamento de Calidad y Sistema de Gestión Administrativa

Objetivo

Incorporar, administrar y apoyar en las actividades de calidad la gestión administrativa de la DGI, para asegurar el funcionamiento de los procesos y recursos en la misma, orientando el trabajo con las directrices del MAAGTICSI, y orientando la buena administración de los recursos humanos, financieros y materiales de la DGI.

Funciones

1. Auxiliar y supervisar a las áreas que conforman la DGI en el cumplimiento de las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática;
2. Planear y llevar a cabo seguimientos internos en la DGI, analizar los resultados de las mismas y proponer a la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática las acciones de mejora;
3. Realizar reuniones de trabajo con las o los responsables de cada área de la Dirección General con el propósito de revisar la calidad y eficiencia de los servicios que se ofrecen;
4. Ejecutar, mantener y asegurar la mejora continua de la Calidad y Sistema Informático, de acuerdo al MAAGTICSI;
5. Elaborar junto con la o el Titular de la Dirección y las o los Responsables de las áreas documentación en apego a lo establecido en el MAAGTICSI, así como verificar su función y cumplimiento;
6. Preparar y aplicar los mecanismos y herramientas definidas, para la eficiente gestión de los procesos (levantamiento, documentación, análisis, validación y formalización) a cargo de la DGI;
7. Propiciar y estimular al personal de la DGI, para el desarrollo y aplicación de acciones de mejora continua;
8. Apoyar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales asignados para la UR 640, con el fin de verificar la correcta aplicación de éstos asignados durante el ejercicio fiscal correspondiente;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
29 de 56

9. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos altas, bajas y movimientos de personal de las y los servidores públicos que se incorporan, adscritos y que causan baja de la DGI;
10. Gestionar formatos de vacaciones, permisos, días económicos, justificaciones médicas, desempeño laboral;
11. Recopilar las rubricas en el listado de pago de nómina de las y los servidores públicos adscritos a la DGI;
12. Recopilar y presentar ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto de las áreas de la UR 640 correspondientes;
13. Controlar la administración de viáticos, pasajes y gastos de comprobación, así como realizar las solicitudes de boletos de avión para el personal comisionado;
14. Controlar el parque vehicular asignado a la DGI, así como solicitar mantenimiento preventivo y/o correctivo correspondiente;
15. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de Profeco de los vehículos asignados a la DGI y las y los visitantes que proporcionan bienes y servicios;
16. Informar a la DGPOP, previa autorización de la o el titular de la DGI, sobre el ejercicio del presupuesto de la UR 640, así como la información contable y bancaria correspondiente de los recursos asignados según aplique;
17. Ejercer, previa autorización de la o el titular de la DGI, el presupuesto asignado a la UR 640, según aplique, y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;
18. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales las solicitudes de trámite de movimientos de la administración de recursos materiales y de servicios generales de la UR 640;
19. Gestionar con las y los enlaces de otras Unidades Administrativas los recursos necesarios para la operación y desarrollo de los programas operativos en la UR 640;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
30 de 56

20. Realizar, mantener actualizado y solicitar mobiliario del inventario de los bienes muebles instrumentales asignados a la DGI ante el Departamento correspondiente;
21. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales físicos y electrónicos bajo su responsabilidad;
22. Gestionar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la DGI;
23. Solicitar, controlar y distribuir los bienes de consumo y papelería asignados a la DGI;
24. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
25. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
26. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
27. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Planeación y Estrategia Informática.

Dirección de Sistemas

Objetivo

Coordinar y supervisar las actividades involucradas con el desarrollo y automatización de procesos informáticos con el propósito de brindar servicios con calidad, oportunos y seguros, así como contribuir con el avance tecnológico que demandan los sistemas informáticos y las tecnologías de información.

Funciones

1. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el MAAGTICSI, en el ámbito de su competencia;
2. Organizar y coordinar los procesos para el diseño y construcción de los sistemas informáticos;
3. Coordinar y supervisar el soporte y mantenimiento de los sistemas informáticos institucionales para su óptimo funcionamiento;
4. Estudiar, analizar e investigar las tecnologías de la información y evaluar dicha información para la elaboración del dictamen técnico;
5. Apoyar y colaborar en el proceso de licitación para la adquisición de nuevos productos o servicios referentes a sistemas informáticos que ayuden en el desempeño de las actividades de la Institución;
6. Coordinar y difundir las políticas y la normatividad aplicables para el control en la operación de los sistemas;
7. Coordinar el apoyo a la operación del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) y demás sistemas institucionales en todas las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio;
8. Instrumentar la revisión de los procesos y actividades para que la operación se cumpla en tiempo y forma con los compromisos adquiridos con las diferentes UA de la Institución;
9. Coordinar y supervisar el avance de los indicadores de los proyectos de sistematización de procesos;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
32 de 56

10. Desarrollar y programar planes de capacitación y apoyo técnico a las y los usuarios de los sistemas informáticos;
11. Recomendar herramientas de tecnologías de la información que pueden beneficiar y ayudar en las labores propias de la Institución;
12. Coordinar el desarrollo de herramientas de inteligencia de negocios para apoyar la toma de decisiones de los mandos superiores;
13. Coordinar y aprobar calendarios de respaldos de información de las bases de datos institucionales;
14. Coordinar y aprobar calendarios de mantenimiento de los servidores centrales pertenecientes a los sistemas de información;
15. Supervisar la elaboración o actualización de los diferentes manuales de operación de los sistemas informáticos para contar con documentos vigentes y útiles;
16. Asesorar y apoyar a las UA en materia de sistematización de procesos para poder desarrollar herramientas informáticas que automaticen los procedimientos;
17. Evaluar y supervisar el cumplimiento de metas y proyectos de la dirección;
18. Planear y diseñar herramientas informáticas innovadoras y en plataformas accesibles a las y los usuarios;
19. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección General de Informática sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos para el logro de las metas institucionales;
20. Proponer políticas y directrices para la actualización, mantenimiento, soporte y operación de los sistemas institucionales;
21. Proponer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan un uso y aprovechamiento óptimo, racional y eficiente de los sistemas institucionales;
22. Participar en los distintos Comités de Profeco y foros externos en los que sea designado en representación de la Dirección General o Profeco, o en materia de sistemas institucionales según sea el caso;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
33 de 56

23. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
24. Dirigir la atención de auditorías informáticas internas y externas en materia de sistemas informáticos y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
25. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
26. Coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
28. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección General de Informática.

Departamento de Publicación Web y de Negocios

Objetivo

Mantener en óptimas condiciones la información de las páginas de internet e intranet de la Institución mediante la actualización y mejora permanente, con el propósito de que la o el usuario cuente con la atención e información veraz y oportuna.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Sistemas;
2. Programar y administrar la información de la página web de Profeco, mediante el mantenimiento y actualización, con el fin de facilitar la toma de decisiones para las distintas áreas de la Institución;
3. Planear y coordinar el diseño, desarrollo, operación y funcionamiento de las páginas de internet e intranet, mediante la definición de estrategias y metodologías;
4. Planear y coordinar con las diferentes UA de Profeco la recepción y registro de la información para su ingreso en las páginas web de la Institución;
5. Interpretar requerimientos de información mediante reuniones de trabajo con las UA solicitantes, con la finalidad de evaluar la mejor solución al requerimiento;
6. Proponer y diseñar el plan de trabajo para nuevos proyectos informáticos o adecuaciones a proyectos existentes, para definir alcances, funcionalidades y tiempos estimados;
7. Evaluar a las y los programadores que desarrollan el proyecto informático, para definir funciones y responsabilidades;
8. Supervisar el desarrollo del proyecto mediante reuniones de trabajo con las UA solicitantes de proyectos, con la finalidad de informar y/o mostrar los avances del proyecto;
9. Proponer a la o el Titular de la Dirección de Sistemas el establecimiento de disposiciones normativas de atención a las y los usuarios, para mejorar la eficiencia y eficacia en la atención de sistemas institucional;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
35 de 56

10. Supervisar la atención a las y los usuarios mediante reuniones de trabajo con las o los asesores encargados y generar reportes para evaluar el nivel de desempeño de las disposiciones normativas implementadas para la atención a usuarias/os;
11. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
12. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
13. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Sistemas sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
15. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Sistemas.

Departamento de Administración de Sistemas Sustantivos

Objetivo

Diseñar y evaluar los proyectos y programas en materia de sistemas sustantivos con la finalidad de aplicarlos a los procesos institucionales y mejorar el aprovechamiento de los trámites institucionales y servicios a la ciudadanía.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Sistemas;
2. Desarrollar y formular disposiciones normativas de atención a las y los usuarios de los sistemas sustantivos con base a estadísticas de desempeño;
3. Administrar los privilegios de las y los usuarios en los sistemas, bajo su supervisión a petición de las áreas normativas responsables de cada uno de ellos;
4. Supervisar y ejecutar el soporte, capacitación y asesoría a las y los usuarios orientados al manejo de los sistemas sustantivos;
5. Desarrollar e implementar los sistemas informáticos que requiera la Institución;
6. Colaborar con el diseño y publicación web de los sistemas bajo su supervisión;
7. Diseñar, desarrollar e implementar los proyectos de sistematización de los procesos de trabajo que soliciten las UA referente a los sistemas bajo su supervisión;
8. Planear y coordinar la sistematización de los procesos sustantivos mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones;
9. Planear y gestionar los recursos informáticos requeridos por las UA para la operación de los sistemas bajo su supervisión;
10. Elaborar los diferentes manuales de operación de los sistemas informáticos para contar con documentos vigentes y útiles;
11. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
37 de 56

12. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
13. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Sistemas sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
15. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Sistemas.

Departamento de Sistemas de Gestión de Relación con el Cliente (CRM)

Objetivo

Realizar, verificar y supervisar el desarrollo del programa informático conocido como CRM, con el fin de brindar un mayor control y soporte a la aplicación.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Sistemas;
2. Elaborar el análisis de los procesos de las áreas a las que se dirige el sistema;
3. Apoyar en la planeación del sistema de servicios a la o el consumidor CRM, desde un enfoque técnico;
4. Implementar reportes y plantillas de acuerdo a los requerimientos de las áreas;
5. Apoyar y asesorar a las y los usuarios potenciales de la planeación de servicios a la o el consumidor, supervisar su funcionamiento e identificar los posibles problemas del sistema;
6. Contribuir en la planeación para las modificaciones al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) en el CRM;
7. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
8. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
9. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Sistemas sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
11. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Sistemas.

Departamento de Soporte a Bases de Datos

Objetivo

Administrar las bases de datos y mantener en óptimas condiciones la infraestructura, investigando e implementando mejoras continuas, para el buen funcionamiento de los sistemas institucionales.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Sistemas;
2. Supervisar los respaldos de la base de datos del Sistema Integral de Información y procesos (SIIP) así como implementar medidas de seguridad y restauración de la información;
3. Supervisa que se cumplan las disposiciones normativas de uso de la información contenida en el SIIP;
4. Llevar a cabo pruebas de consistencia y validación para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas;
5. Implementar mejoras a la infraestructura de bases de datos, realizando investigación y documentación;
6. Verificar la integridad de la infraestructura de bases de datos mediante la realización de respaldos periódicos;
7. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
8. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
9. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Sistemas sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
11. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Sistemas.

Departamento de Administración de Bases de Datos

Objetivo

Administrar y supervisar la infraestructura de bases de datos que se encuentra instalada en Profeco para el buen funcionamiento de los sistemas computacionales a nivel nacional.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Sistemas;
2. Supervisar y administrar la operación de las bases de datos así como la infraestructura referente a los sistemas informáticos que se encuentran situados en Profeco;
3. Administrar los respaldos de la base de datos del SIIP así como diseñar medidas de seguridad y restauración de la información;
4. Proponer políticas y directrices de uso, respaldo y seguridad de la información contenida en el SIIP;
5. Coordinar pruebas de consistencia y validación para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas;
6. Establecer y determinar estándares de operación de infraestructura de bases de datos, utilizando herramientas para el monitoreo;
7. Coordinar la implementación de mejoras a la infraestructura de datos, realizando la investigación y documentación de las alternativas de mejora;
8. Administrar los recursos humanos y técnicos, mediante organización de planes de trabajo y supervisión;
9. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Sistemas sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
10. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
41 de 56

11. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
13. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Sistemas.

Departamento de Sistema de Planificación de Recursos de Gobierno (GRP)

Objetivo

Administrar el GRP, estableciendo estándares e implementando mejoras en el sistema, con el objetivo de mantener en operación la herramienta necesaria para las UA.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Sistemas;
2. Administrar y Mantener la operación del GRP;
3. Programar la instrumentación GRP desde un enfoque técnico para la correcta operación del sistema;
4. Programar la instrumentación de la administración de la planeación ideal para cada área y optimizar su aplicación;
5. Coordinar la atención de las asesorías de las y los usuarios potenciales del GRP y supervisar su funcionamiento;
6. Desarrollar e Implementar reportes y plantillas de acuerdo a los requerimientos del área de Recursos Humanos y de aquellas unidades UA que lo requieran;
7. Identificar los posibles problemas del sistema, corregirlos y llevar a cabo el seguimiento.
8. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
9. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
10. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Sistemas sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
12. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Sistemas.

Dirección de Redes y Telecomunicaciones

Objetivo

Instrumentar la aplicación de disposiciones normativas para el diseño e implementación, mantenimiento, operación y soporte de las Redes, Telecomunicaciones e Infraestructura Informática con el fin de contribuir al correcto desempeño de las actividades institucionales.

Funciones

1. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el MAAGTICSI, en el ámbito de su competencia;
2. Apoyar y colaborar en la integración de información necesaria para el desarrollo del proceso de licitación para la adquisición de bienes informáticos y software en materia de telecomunicaciones, así como para los servicios de mantenimiento para la infraestructura Informática;
3. Supervisar el programa anual de actualización tecnológica en materia de infraestructura informática, de acuerdo los requerimientos y necesidades de las áreas de Oficinas Centrales, Delegaciones y Unidades de Servicio;
4. Establecer la aplicación de las disposiciones normativas para el diseño e implantación, mantenimiento y soporte de telecomunicaciones e infraestructura informática;
5. Mantener un alto nivel de operación en la infraestructura informática de las UA de Profeco mediante la instrumentación de planes y programas de mantenimiento;
6. Administrar, configurar, operar, monitorear y evaluar los controles de seguridad informática;
7. Establecer medidas preventivas y planes de acción en caso de contingencia, para salvaguardar la información de la Institución mediante planes y estrategias de respaldo;
8. Proponer disposiciones normativas para la actualización, mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
44 de 56

9. Administrar, planear y dirigir la modernización de infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones de la Institución;
10. Proponer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan un uso y aprovechamiento óptimo, racional y eficiente de los bienes y servicios informáticos;
11. Establecer disposiciones normativas sobre la utilización de los bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones que habrán de normar la administración de dichos recursos con los que cuenta Profeco;
12. Participar en los distintos Comités de Profeco y foros externos en los que sea designado en representación de la Dirección General o Profeco, o en materia de infraestructura informática según sea el caso;
13. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
14. Dirigir la atención de auditorías informáticas internas y externas en materia de infraestructura informática y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
15. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
16. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección General de Informática sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
18. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección General de Informática.

Departamento de Seguridad Informática

Objetivo

Establecer las disposiciones normativas y estándares de seguridad, así como del cumplimiento con modelos internacionales y regulaciones que apliquen a la institución con el objetivo de disminuir los problemas de seguridad informática y difundir a las y los usuarios la cultura de seguridad de la información.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
2. Formular y coordinar los proyectos de seguridad informática de Profeco;
3. Formular y presentar las propuestas de proyectos normativos para mejorar, optimizar y garantizar la integridad de los archivos y la información en los sistemas de cómputo;
4. Definir, evaluar y proponer la implantación de mecanismos de protección y seguridad de la infraestructura institucional de cómputo y telecomunicaciones;
5. Gestionar los incidentes que afecten a los recursos de información de Profeco;
6. Definir disposiciones normativas para la implementación de la seguridad de la información;
7. Orientar o asesorar a las y los usuarios de Profeco en el uso seguro de las tecnologías de la información y comunicaciones;
8. Implementar, configurar, operar, monitorear y evaluar los controles de seguridad informática;
9. Supervisar el monitoreo permanente de las herramientas tecnológicas de seguridad, así como los procesos de diagnóstico de vulnerabilidades en los sistemas institucionales;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
46 de 56

10. Proponer, difundir y aplicar medidas preventivas y planes de contingencia respecto a la información contenida en los equipos informáticos de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento;
11. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
12. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
13. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
15. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones.

Departamento de Administración del Servicio de Telefonía

Objetivo

Proporcionar servicios de telecomunicaciones de voz fijos o móviles para mantener comunicados tanto a las y los funcionarios, como a las y los consumidores, a fin de brindar los servicios telefónicos institucionales cumpliendo con estándares de calidad establecidos por la DGI.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
2. Gestionar la operación de los equipos propios y arrendados de comunicaciones de voz de la Institución;
3. Atender los reportes de falla o atención de requerimientos generados por las y los usuarios de la Institución (Oficinas Centrales, Telcon, Delegaciones);
4. Validar los reportes de servicio de las y los proveedores de Telecomunicaciones de la Institución para la generación de las deductivas correspondientes;
5. Desarrollar y proponer estudios de viabilidad, compatibilidad y rentabilidad en la adquisición de refacciones y equipos que se requieran, para la ampliación y mejoramiento de la red telefónica institucional;
6. Administrar la ejecución y cumplimiento del contrato de mantenimiento de la infraestructura del Teléfono del Consumidor (TELCON);
7. Mantener la operación del sistema del IVR en las ciudades de D.F., Monterrey y Guadalajara correspondiente al Registro Público de Consumidores;
8. Solicitar a las y los proveedores de servicio con contrato vigente realizar los trabajos de instalación y configuración del hardware telefónico en los casos de reubicación de espacios físicos o integración de nuevas Unidades Administrativas de la Institución;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
48 de 56

9. Programar los servicios de acceso de llamadas de cobertura metropolitana, larga distancia, celular, para controlar el consumo de las llamadas así como la programación de facilidades derivadas del sistema telefónico;
10. Elaborar los oficios de excedentes de llamadas a fin de mejorar el control del uso y explotación del servicio telefónico facturable;
11. Llevar a cabo el control y seguimiento de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de conmutación telefónica de la Institución, a fin de contar con la disponibilidad del servicio;
12. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
13. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos, y
14. Desarrollar aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Soporte a la Red de Datos

Objetivo

Coordinar y supervisar todos los servicios de red institucional que son ofrecidos a Profeco, a fin de garantizar la disponibilidad y seguridad de los datos que son transmitidos a través de ella.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
2. Proponer, evaluar e implementar el equipo activo que será necesario para el correcto funcionamiento de la red institucional;
3. Controlar la instalación, configuración y monitoreo de equipos activos de comunicaciones para Profeco;
4. Diseñar e implementar disposiciones normativas de protección, para el buen funcionamiento de la red, así como optimizar y administrar la conexión a Internet;
5. Elaborar y revisar los planes de contingencia para garantizar la continuidad de los servicios;
6. Programar y realizar calendarios de mantenimiento para los activos de comunicación;
7. Planear, revisar, operar y administrar, y mantenimiento del Centro de Datos Institucional;
8. Controlar la instalación y supervisión de equipos de comunicación inalámbrica;
9. Auxiliar y brindar soporte en el diseño, instalación y mantenimiento de soluciones de cableado, fibra óptica, soluciones inalámbricas y otros medios de conectividad en toda Profeco;
10. Realizar las modificaciones (reubicación, configuración, ampliación, renovación y asesoría) de conectividad a la red que cualquier área de Profeco requiera;

11. Realizar estudios de viabilidad, compatibilidad y rentabilidad para apoyar la toma de decisiones en la propuesta de adquisición de software y hardware que fortalezcan la operación del Centro de Datos de Profeco;
12. Desarrollar las disposiciones normativas de instalación, configuración, administración y monitoreo de la infraestructura de cómputo localizada en el Centro de Datos, a fin de garantizar el control y seguimiento de cualquier evento registrado durante la actividad de la misma;
13. Coordinar las acciones permanentemente con las instancias correspondientes para el óptimo desempeño de sus funciones;
14. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
15. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
16. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
18. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones.

Departamento de Administración de Contratos en materia de TIC

Objetivo

Administrar y asegurar los asuntos referentes al desarrollo, trámites y resoluciones a seguir en los procesos de contratación de servicios de la Dirección General de Informática con el fin de llevar a cabo el control de los servicios prestados por las y los proveedores.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
2. Planear y dirigir la integración y actualización de los programas a mediano plazo y de inversión anual y plurianual de los proyectos de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
3. Supervisar, administrar y autorizar los procedimientos de licitaciones públicas, invitaciones restringidas y contratos a cargo de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
4. Supervisar la elaboración de las bases de licitación, términos de referencia, modelo de contrato y documentos necesarios para la asignación de los bienes y servicios requeridos por la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
5. Determinar en las bases de licitación la forma y porcentajes a los que deberán sujetarse las garantías que deban constituirse a favor de la unidad ejecutora;
6. Coordinar la elaboración de los contratos de los bienes y servicios derivados de licitación pública, la integración y/o elaboración de las promociones de contratos, convenios de modificación y/o adjudicaciones directas de Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
7. Establecer mecanismos de control para que las empresas adjudicadas entreguen en tiempo y forma las garantías de los contratos y convenios;
8. Supervisar el seguimiento de la elaboración y formalización de los contratos y convenios de modificación;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
52 de 56

9. Establecer conjuntamente con las y los Titulares de las Direcciones de Área de la Dirección General de Informática, las acciones para elaborar el programa de contratación de servicios y adquisiciones;
10. Informar periódicamente a la o el Titular de la Dirección General de Informática sobre el avance, estado y cumplimiento de las licitaciones públicas, invitaciones restringidas, contratos, de las obras a cargo de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
11. Coordinar el proceso de formulación de actas de entrega-recepción de los servicios y adquisiciones de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones;
12. Establecer una opinión técnica-informática en los procesos de adquisición, arrendamiento y actualización de hardware, software, mantenimiento preventivo, correctivo, seguridad informática y de telecomunicaciones; así como los servicios que soliciten en materia informática, que sean requerimiento de Profeco;
13. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
14. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
15. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones, sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
17. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Redes y Telecomunicaciones.

Subdirección de Soporte y Seguimiento a la Operación

Objetivo

Apoyar a la Dirección General de Informática en el diseño e implementación de acciones y estrategias encaminadas a fortalecer los servicios de telecomunicaciones y sistemas, que garanticen la continuidad, soporte y seguimiento de los servicios de la Institución en materia de TI.

Funciones

1. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el MAAGTICSI, Comunicaciones y Seguridad de la Información, en el ámbito de su competencia;
2. Formular y proponer proyectos disposiciones normativas para los servicios informáticos proporcionados por la DGI;
3. Proporcionar soporte técnico solicitado en el área de sistemas y telecomunicaciones, así como su seguimiento;
4. Validar, junto con las y los responsables de las áreas de Sistemas y de Redes y Telecomunicaciones, la infraestructura propuesta para el mejoramiento de servicios en materia de TIC;
5. Formular estudios técnico-económicos para proponer soluciones a las necesidades de la DGI y abatir el rezago tecnológico de la infraestructura tecnológica;
6. Coordinar con las áreas de Sistemas y de Redes y Telecomunicaciones, las acciones para poner en operación nuevos servicios;
7. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico de la Subdirección;
8. Informar permanentemente a la o el Titular de la DGI sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
10. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección General de Informática.

Departamento de Soporte Técnico

Objetivo

Coordinar los servicios técnicos que en materia de TIC se proveen a las Unidades Administrativas de la Profeco, con la finalidad de prevenir, solucionar y controlar los problemas o incidentes de equipo de cómputo, servicios de telecomunicaciones y sistemas, a fin de garantizar su operación.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Subdirección de Soporte y Seguimiento de la Operación;
2. Supervisar y coordinar el soporte técnico para los recursos de cómputo y telecomunicaciones;
3. Supervisar y coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo;
4. Supervisar y gestionar con servicios tercerizados, las solicitudes de servicio para el soporte técnico de las y los usuarios de la Profeco;
5. Implementar acciones de mejora para eficientar el soporte técnico;
6. Supervisar, coordinar y ofrecer soporte técnico a la instalación de servicios de red que la Profeco requiera;
7. Estudiar y evaluar nuevas tecnologías susceptibles de ser incorporadas a la infraestructura informática y de red de la Institución;
8. Proporcionar asesoría a las y los usuarios de equipos en red de las diferentes UA;
9. Proporcionar asistencia técnica y asesorías a las y los usuarios institucionales, para el uso adecuado de sus recursos informáticos;
10. Proponer el suministro del equipo necesario que contribuya al desarrollo de sus funciones;

Codificación:
MO-640

Versión:
04

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
55 de 56

11. Asistir técnicamente en la integración de información necesaria para el desarrollo del proceso de licitación para la adquisición de bienes informáticos, software y servicio de mantenimiento para la infraestructura instalada;
12. Supervisar el buen funcionamiento y atención de la Mesa de Servicio de los Contratos con terceros;
13. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
14. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
15. Informar permanentemente a la o el Titular de la Subdirección de Soporte y Seguimiento a la Operación sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
17. Las demás que asigne la o el Titular de la Subdirección de Soporte y Seguimiento a la Operación.

Departamento de Soporte a Operación de Sistemas

Objetivo

Atender los requerimientos informáticos del personal de Profeco mediante el desarrollo, implementación, capacitación y control de sistemas administrativos para optimizar su uso, operación y funcionamiento en el desempeño de sus labores.

Funciones

1. Ejecutar las directrices establecidas en el MAAGTICSI en el ámbito de su competencia, previa consideración de la o el Titular de la Dirección de Sistemas.
2. Proponer a la o el Titular de la Dirección de Sistemas las disposiciones normativas de atención a las y los usuarios mediante estadísticas de desempeño.
3. Administrar el acceso a los sistemas administrativos de Profeco mediante la asignación de privilegios a las y los usuarios.
4. Supervisar el soporte, capacitación y asesoría a las y los usuarios orientados al manejo de los sistemas administrativos de Profeco.
5. Desarrollar, probar e implementar los sistemas que requiera la institución.
6. Llevar a cabo pruebas de consistencia y validación para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas.
7. Salvaguardar la información correspondiente a los sistemas administrativos institucionales.
8. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos.
9. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento.
10. Informar permanentemente a la o el Titular de la Dirección de Sistemas sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
12. Las demás que asigne la o el Titular de la Dirección de Sistemas.