

# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Coordinación General de Administración**




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

<http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-37162?state=published>

14 de septiembre de 2023

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
1 de 50

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Ing. Gilberto Becerra Rodríguez Director General de Informática	
<b>Revisó:</b>	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Autorizó:</b>	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	Mayo 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	01 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)

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
2 de 50

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
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. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Tercera Sesión Ordinaria del 2012 (20-09-2012).
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).
03 bis	21 de abril de 2016	Actualización para el Fortalecimiento de los Programas del Gobierno Federal en esta administración del Sistema de Control Interno y la Administración de Riesgos, por lo que se incorporan funciones a los titulares de cada una de las Unidades Administrativas. Acuerdo No. 2016-1.ORD-006 establecido por el COMERI en la Primera Sesión Ordinaria de 2016.
04	24 de agosto de 2020	Actualización del contenido del presente Manual, como parte de una mejora organizacional por parte de la Dirección General de Informática, para alinear a la estructura orgánica autorizada al 01 de junio de 2019, funciones y facultades dentro de la Unidad Administrativa (UA), se incorporó el logotipo institucional actualizado y se actualizó el marco jurídico. Versión dictaminada por el COMERI en la Primera Sesión Ordinaria de 2020 (24-08-2020).
05	23 de junio de 2021	La actualización del presente manual tiene su fundamento derivado de las modificaciones de índole jurídico-administrativas del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de diciembre de 2019 y en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el DOF el 30 de enero de 2020. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2021 (23-06-2021).
06	14 de septiembre de 2023	Actualización del contenido del presente Manual, como parte del robustecimiento de las funciones y facultades de la Unidad Administrativa; lo anterior, tiene como propósito conocer las mejoras y las circunstancias específicas que dieron lugar a la presente actualización. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2023 (14-09-2023).

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Objetivo .....	5
III. Glosario.....	6
IV. Marco Jurídico.....	10
V. Facultades de la Dirección General de Informática.....	15
VI. Atribuciones de la Dirección de Área .....	20
VII. Estructura autorizada vigente.....	22
VIII. Organigrama .....	23
IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando .....	24

## I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Dirección General de Informática (DGI) está basado en su estructura funcional de mando superior y medio, y a la alineación de procesos establecidos en las políticas y disposiciones para la instrumentación de la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de seguridad de la información. La DGI realiza sus funciones dentro del ámbito de su competencia, orientadas a contribuir al logro de la misión, visión y objetivos de la PROFECO, así como al cumplimiento de los programas, objetivos, metas e indicadores institucionales.

El presente manual es de observancia general y obligatoria para el personal adscrito a la DGI, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman, para establecer un compromiso con los objetivos de su área y la relación con las políticas y disposiciones para la instrumentación de la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), y en la de seguridad de la información. Asimismo, representa un medio para familiarizarse con la estructura autorizada vigente 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 una de las personas servidoras públicas que integran la DGI.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente Manual Específico de Organización deberá ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGI, siendo responsabilidad de ésta 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.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo primero, párrafo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que establece lo siguiente: “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 sus actividades laborales.

## II. Objetivo

Contar con un documento en el que se describa de manera detallada la organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de la Dirección General de Informática, así como de las áreas que la conforman, con el fin de delimitar las funciones de cada una de ellas de acuerdo con los ordenamientos legales correspondientes y evitar su duplicidad.

### III. Glosario

**Atribución.** Es el derecho de poder hacer cada una de las funciones, actividades o tareas asignadas a las Unidades Administrativas, mediante un ordenamiento jurídico o administrativo.

**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.

**Bienes de TIC.** Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.

**Centro de Datos.** El lugar físico en los que se ubiquen los activos de TIC y desde el que se proveen servicios de TIC. El centro de datos de la PROFECO, se encuentra ubicado en Av. José Vasconcelos no. 208, piso 4, Colonia Condesa, Demarcación territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**Discriminación.** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud, o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se extenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

**Disposiciones normativas.** Políticas, lineamientos y manuales de organización y de procedimientos que emitan las Unidades Administrativas dentro de sus facultades, que norman su actividad interna, particularmente las relativas al cumplimiento de sus objetivos y metas.

**Estructura autorizada vigente.** Conjunto de puestos de mando medio y superior organizados por nivel jerárquico y funciones e integrados en Unidades Administrativas que conforman a la Institución. Se fundamenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la PROFECO y el Estatuto Orgánico de la PROFECO.

**Función.** Incorpora amplias agrupaciones de actividades afines, encaminadas a cumplir con los fines y atribuciones que tiene encomendadas las Unidades Administrativas y áreas de la Institución. Las funciones se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

**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 tecnológica.** El hardware, software, redes e instalaciones requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorizar, controlar o soportar los servicios de TIC.

**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.** 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.

**Manual Específico de Organización.** Documento normativo que contiene información detallada referente al marco jurídico, atribuciones, estructuras y funciones de las Unidades Administrativas que integran la Institución, señalando los niveles jerárquicos, grado de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, así mismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la organización.



**Marco jurídico.** Conjunto de leyes, reglamentos, acuerdos y demás normativa aplicable a la PROFECO conforme al ámbito de sus atribuciones.

**Portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (POTIC).** Es el conjunto de proyectos estratégicos y operativos en materia de TIC y de SI que las Instituciones planean llevar a cabo en el siguiente ejercicio fiscal que la Institución propondrá a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN).

**Misión.** Enunciado corto que establece el objetivo general y la razón de existir de una Unidad Administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.

**Objetivos de la Unidad Administrativa.** Expresión que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión de la Unidad Administrativa. Es el conjunto de resultados cualitativos que se pretenden alcanzar a través de determinadas acciones, las cuales deberán alinearse a los objetivos institucionales vigentes.

**Organigrama.** Representación gráfica de la estructura orgánica autorizada de una Institución, o parte de ella, y de las relaciones que guardan entre sí las Unidades Administrativas que la integran.

**Persona usuaria.** Las personas servidoras públicas o aquellos terceros que han sido acreditados o cuentan con permisos para hacer uso de los servicios de TIC.

**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.

**Seguridad de la información.** La capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.

**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.

**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).** Comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

**Unidad Administrativa (UA).** Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás en la Institución, los cuales están señalados en el artículo 4 del Reglamento de la PROFECO, publicado en el DOF 30-12-2019.

**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.

**Visión.** Descripción de un escenario altamente deseado por una Unidad Administrativa de una organización.

## **IV. Marco Jurídico**

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

### **Constitución**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 05-02-1917 y su última reforma publicada DOF 06-06-2023.

### **Leyes**

- Ley General de Archivos.  
DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 31-05-2023.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04-05-2015 su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 14-07-2014 y su última reforma publicada DOF30-08-2022.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.  
DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 11-10-2022.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 04-01-2000 y su última reforma publicada 20-05-2021.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994 y su última reforma publicada DOF 18-05-2018.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 21-12-2022.

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
11 de 50

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 03-05-2023.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
DOF 26-01-2017.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.  
DOF 19-11-2019 y su última reforma publicada DOF 02-09-2022.

### **Códigos**

- Código de Conducta de la PROFECO vigente.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.  
DOF 08-02-2022.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.  
DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2023.
- Código de Comercio.  
DOF del 07-10 al 13-1889 y su última reforma publicada DOF 27-12-2022.
- Código Penal Federal.  
DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 08-05-2023.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.  
DOF 05-03-2014 y última reforma publicada DOF 25-04-2023.
- Código Fiscal de la Federación.  
DOF 31-12-1981 y su última reforma publicada DOF 31-05-2023.

### **Reglamentos**

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 19-12-2019.
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.  
DOF 21-03-2014 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 28-07-2010 y su última reforma publicada DOF 24-02-2023.

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
12 de 50

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 30-12-2019.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.

### **Decretos**

- Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos abiertos.  
DOF 20-02-2015.
- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.  
DOF 23-04-2020.
- Decreto por el que se 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 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.  
DOF 24-06-2020.
- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.  
DOF 12-07-2019.
- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal que corresponda.  
DOF 28-11-2022.

### **Acuerdos**

- Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.  
DOF 06-09-2021.

- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones generales de accesibilidad Web que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas proactivas del Estado.  
DOF 03-12-2015.
- Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos (EIDA) de la Administración Pública Federal.  
DOF 06-09-2011.
- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 29-09-2020.
- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas individuales e institucionales, de la Administración Pública Federal.  
DOF 05-06-2023.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la PROFECO, correspondiente al segundo semestre de cada año. Publicado anualmente.  
DOF 04-11-2022.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la PROFECO en los días que se indican, del periodo correspondiente.  
DOF 04-11-2021.
- ACUERDO por el que se establece la creación, denominación, sede, adscripción, circunscripción territorial y atribuciones de la Unidad de Servicio de la PROFECO que se indica.  
DOF 10-03-2021.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la PROFECO, correspondiente al segundo semestre de cada año. Publicado anualmente en el DOF.
- Acuerdo por el que suspenden las labores de la PROFECO en los días que se indican, del periodo correspondiente.

### **Documentos Normativos-Administrativos**

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 30-01-2020.

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
14 de 50**Circulares y Oficios**

- Oficio Circular PFC/OP/206/2020.  
Oficina del Procurador 22-06-2020.
- Oficio Circular PFC/OP/250/2020.  
Oficina del C. Procurador 25-09-2020.

**Otras disposiciones**

Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.  
DOF 22-02-2016.

- Reglas operativas para la solicitud de servicios informáticos.  
Profeco vigente.
- Lineamientos relativos a la Digitalización estandarizada de Trámites y Servicios con apego en la Estrategia Digital Nacional, emitidos por la Secretaría de la Función Pública el día 21 de mayo de 2015.
- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparencia 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 30-01-2013.
- Recomendaciones para la organización y conservación de correos electrónicos institucionales de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.  
DOF 10-02-2009.
- Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.  
DOF 11-07-2023.

## V. Facultades de la Dirección General de Informática

De conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de la PROFECO, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el/la Director/a General de Informática tiene las siguientes facultades comunes dentro del ámbito de sus respectivas competencias:

**Artículo 18.** 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 este Reglamento.

Corresponden a los Directores Generales las siguientes facultades 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 facultades que les confiere este Reglamento;
- II. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les sean asignados, conforme a las leyes, reglamentos y normativa 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;
- V. Proponer al Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la normativa 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 normativa que resulte aplicable a su unidad administrativa, y supervisar que la operación que se efectúe en las ODECO, correspondiente a su competencia, se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos aplicables;



**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
16 de 50

- 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. Coordinar sus acciones con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público, para el mejor desarrollo de sus facultades;
- X. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquéllos que emitan con fundamento en las facultades 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, a excepción de la señalada en la fracción VII del artículo 25 BIS de 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 monitoreo, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI. Emitir opinión no vinculante, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores sometan voluntariamente a revisión de la Procuraduría, previo a su difusión;
- XVII. 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;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
17 de 50

- XVIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación 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;
- XIX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- XX. Analizar las conductas de proveedores que pudieran situarse en los hechos o prácticas previstos, respectivamente, en las fracciones XVII y XX del artículo 24 de la Ley y, hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica para los efectos legales conducentes;
- XXI. Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;
- XXII. 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;
- XXIII. 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;
- XXIV. Proponer a la Dirección General de Planeación y Evaluación, los indicadores y los elementos de planeación estratégica institucional;
- XXV. Contar con un archivo de trámite cumpliendo con lo previsto en el artículo 30 de la Ley General de Archivos;
- XXVI. Hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología en la sustanciación y resolución de los procedimientos a su cargo, sin que ello impida que se puedan realizar mediante la atención presencial de los mismos, y
- XXVII. 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 artículo 39 del Reglamento de la PROFECO, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de diciembre de 2019, el/la Director/a General de Informática tiene las siguientes facultades específicas:

**Artículo 39.** El Director General de Informática tiene las siguientes facultades:

- I. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, aplicar las políticas, normas, lineamientos, planes, programas y estrategias institucionales en materia de tecnologías de la 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;
- II. Administrar la asignación de los bienes informáticos y de comunicaciones 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;
- III. Emitir opinión técnica respecto a la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones;
- IV. Formular, difundir y ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y vigilar su cumplimiento;
- V. Administrar y mantener la operación tecnológica de las redes de Intranet e Internet de la Procuraduría, así como los servicios relacionados, e integrar y difundir los contenidos institucionales de Intranet;
- VI. Administrar y operar el centro de cómputo y las comunicaciones de la Procuraduría, así como los servicios relacionados;
- VII. Desarrollar, administrar y, en su caso, proponer a su superior jerárquico, nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, así como los sistemas y servicios relacionados; asimismo, asesorar y orientar a las unidades administrativas de la Procuraduría en su uso y aprovechamiento;
- VIII. Proponer a su superior jerárquico y, en su caso, 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;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
19 de 50

- IX. 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;
- X. Emitir dictámenes respecto a la aplicación de tecnologías de la 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
- XI. Las demás que le confiera el Coordinador General de Administración.

## **VI. Atribuciones de la Dirección de Área**

De conformidad con lo establecido en el artículo 80 del Estatuto Orgánico de la PROFECO, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 30 de enero de 2020, la Dirección de Planeación y Estrategia Informática tiene las siguientes atribuciones:

**Artículo 80.** La Dirección de Planeación y Estrategia Informática, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normatividad aplicable en el ámbito de su competencia;
- II. Sugerir disposiciones normativas referentes al manejo del presupuesto destinado para la actualización, mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones;
- III. 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;
- IV. Minimizar los costos y maximizar los beneficios por medio de estrategias adecuadas;
- V. Elaborar y consolidar los requerimientos de recursos financieros de los proyectos y servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación existentes en los portafolios de proyectos;
- VI. Proponer escenarios para organizar los portafolios de proyectos y servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación, de acuerdo a los recursos financieros disponibles;
- VII. Mantener actualizados los registros del presupuesto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en cada uno de los rubros de gasto e inversión;
- VIII. Validar las disposiciones jurídicas en materia presupuestaria, de adquisiciones y arrendamiento de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza que resulten aplicables a la Dirección General de Informática;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
21 de 50

- IX. 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 la Procuraduría;
- X. Planear y gestionar los recursos informáticos requeridos por las unidades administrativas y de la Dirección General de Informática para la operación de los programas institucionales;
- XI. Participar en los distintos Comités de la Procuraduría y foros externos en los que sea designado en representación de la Dirección General o la Procuraduría, o en materia de presupuesto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación según sea el caso;
- XII. Dirigir la atención de auditorías informáticas internas y externas en materia de presupuesto y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
- XIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XIV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XV. Informar permanentemente al titular de la Dirección General de Informática sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos, y
- XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## VII. Estructura autorizada vigente

### Dirección General de Informática

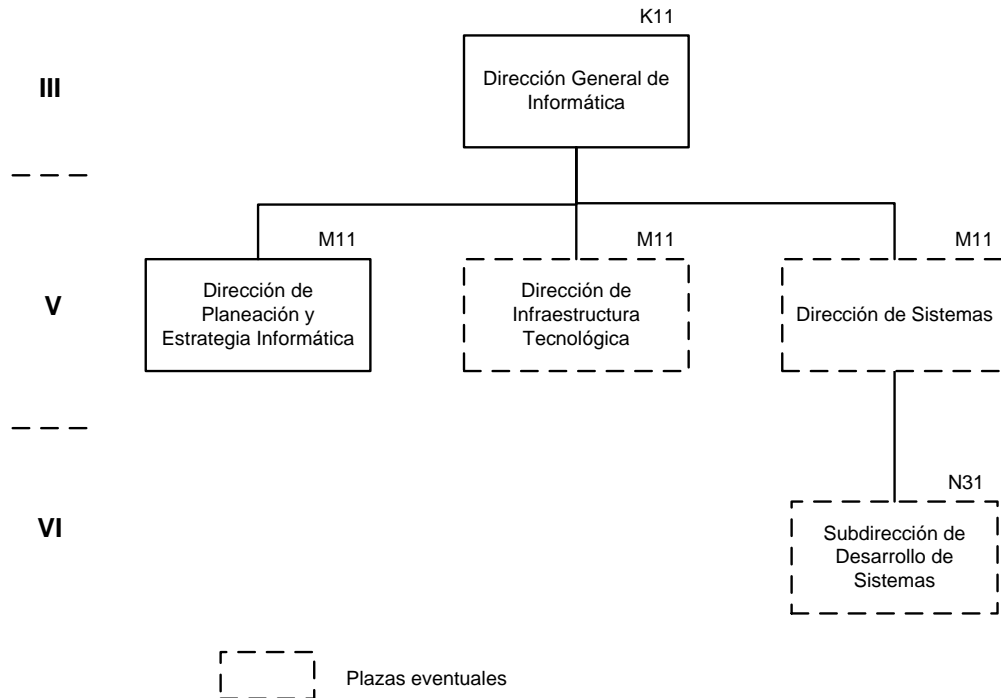
Dirección de Planeación y Estrategia Informática

Dirección de Infraestructura Tecnológica

Dirección de Sistemas

Subdirección de Desarrollo de Sistemas

## VIII. Organigrama



\* Para el caso de las plazas eventuales, su permanencia y funcionalidad está sujeta a la autorización presupuestal de la SHCP del ejercicio fiscal que corresponda; en el supuesto de no contar con ésta, las funciones de esa plaza se reasignarán al jefe superior inmediato.

\* De conformidad con el artículo 4, penúltimo párrafo, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de coadyuvar en la realización de las atribuciones de las Direcciones Generales, además de las Direcciones de Área y Subdirecciones de Área, existirán las Jefaturas de Departamento que se requieran, las cuales se describirán en el apartado "Objetivo y funciones por nivel de mando" del presente Manual Específico de Organización.



## **IX. Objetivo y Funciones por nivel de mando**

### **Dirección General de Informática**

#### **Objetivo**

Definir programas y estrategias en materia de TIC, para dar soporte tecnológico a las Unidades Administrativas y de servicios de la PROFECO, a través de la administración de la infraestructura tecnológica y de los sistemas informáticos.

#### **Funciones**

1. Proponer a su superior jerárquico la elaboración de disposiciones normativas en materia de TIC, para la sistematización y optimización de funciones, procesos y recursos institucionales, así como vigilar su cumplimiento;
2. Prever que la Institución cuente con una Cartera Ejecutiva de Proyectos TIC, con el propósito de establecer líneas de acción en materia de TIC y su seguimiento, alineadas a los objetivos y metas institucionales, al Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024, a los programas sectoriales y especiales que resulten aplicables;
3. Analizar las oportunidades de aprovechamiento de las TIC, para apoyar en el cumplimiento de los procesos sustantivos y administrativos de la Institución;
4. Coordinar la integración de los requerimientos institucionales de bienes y/o servicios en materia de TIC, para llevar a cabo los procedimientos de contratación pertinentes;
5. Evaluar los escenarios para el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC, a fin de maximizar su aplicación en las contrataciones de TIC requeridas por la Institución, para asegurar su ejecución en tiempo y forma;
6. Promover que los Titulares de las UA de la Institución coadyuven en la toma de decisiones para la dirección y control de las TIC, con el propósito de hacer un uso eficiente de los recursos;
7. Emitir opinión técnica y operativa sobre la viabilidad de los requerimientos de las UA de la PROFECO, respecto a la adquisición o contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC, así como al desarrollo, modificación o actualización de sistemas informáticos;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
25 de 50

8. Coordinar la prestación de servicios y atención de requerimientos en materia de TIC que soliciten las UA de la PROFECO, para apoyar en el cumplimiento de los procesos sustantivos y administrativos de la Institución;
9. Establecer las directrices para la implementación de medidas de seguridad informática, con el propósito de administrar riesgos y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información Institucional;
10. Participar en la implementación del Sistema de Control para el cumplimiento de los objetivos institucionales;
11. Aplicar las medidas de control para la clasificación y resguardo de archivos documentales y electrónicos, con el propósito de resguardar la información y dar cumplimiento a la normatividad vigente en la materia;
12. Definir las acciones a realizar para dar respuesta a las solicitudes de información y/o auditorías practicadas por parte de Órganos Fiscalizadores Internos y/o Externos, con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos realizados;
13. Participar en los Comités institucionales en los que la Dirección General de Informática forme parte, con el propósito de dar a conocer los resultados alcanzados, y
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

## **Dirección de Planeación y Estrategia Informática**

### **Objetivo**

Coordinar las acciones para el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC, a fin de maximizar su aplicación en las contrataciones de TIC requeridas por la Institución, de manera que se asegure su ejecución en tiempo y forma.

### **Funciones**

1. Supervisar y validar el cumplimiento a la normatividad vigente en materia de tecnologías de la información;
2. Consolidar la información de los proyectos que conformarán la Cartera Ejecutiva de Proyectos de TIC institucional, incluyendo su línea base y las fechas de ejecución de las principales actividades para su seguimiento;
3. Consolidar los requerimientos de recursos financieros para los proyectos que conformarán la Cartera Ejecutiva de Proyectos de TIC institucional, de acuerdo a los recursos financieros disponibles;
4. Coordinar las acciones para el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC, a fin de maximizar su aplicación en las contrataciones de TIC requeridas por la Institución, de manera que se asegure su ejecución en tiempo y forma;
5. Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación al ejercicio del presupuesto, con el propósito de hacer un uso y aprovechamiento óptimo, racional y eficiente en la contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC;
6. Presentar informes relacionados con el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones;
7. Coordinar con las áreas correspondientes de la Dirección General de Informática los procesos de contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC, con el propósito de integrar los expedientes de contratación correspondiente;
8. Coordinar las acciones a realizar para dar respuesta a las solicitudes de información y/o auditorías practicadas por parte de Órganos Fiscalizadores Internos y/o Externos, con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos realizados;

9. Coordinar las actividades para dar atención a las solicitudes de información pública y recursos de revisión, formulados a la Dirección General de Informática para su respuesta;
10. Coordinar las actividades inherentes como Enlace de Datos Personales de la Dirección General de Informática, con la finalidad de promover la observancia del cumplimiento de los principios y deberes en el tratamiento de Datos de Personales de conformidad con la normatividad aplicable en la materia de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados;
11. Implementar medidas de control para la integración del inventario de activos de información, con el propósito de resguardar la información y dar cumplimiento a la normatividad vigente en la materia;
12. Gestionar la recepción y emisión de documentos a través de la Ventanilla Única de la Dirección General de Informática, con el propósito de dar atención puntual a las solicitudes remitidas por las diferentes UA de la PROFECO, y
13. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

## Departamento de Planeación Informática

### Objetivo

Llevar a cabo el proceso de planeación para la contratación de los bienes y/o servicios en materia de TIC que se requieran, considerando las directrices de la Institución, así como, las disposiciones que en materia presupuestaria, de adquisiciones, arrendamientos y servicios resulten aplicables.

### Funciones

1. Consolidar la planeación de las tecnologías de la información de la Dirección General de Informática, de conformidad con los objetivos y programas institucionales en la materia, para asegurar la atención de los requerimientos informáticos de la PROFECO;
2. Elaborar el listado de bienes y servicios de TIC que se requiera contratar en cada ejercicio fiscal, considerando las directrices de la Institución, así como las disposiciones que en materia presupuestaria, de adquisiciones, arrendamientos y servicios resulten aplicables;
3. Elaborar la consolidación de los requerimientos de recursos financieros necesarios para la posible contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC que se requieran contratar en cada ejercicio fiscal;
4. Proponer mecanismos de seguimiento y evaluación al ejercicio del presupuesto, con el propósito de hacer un uso y aprovechamiento óptimo, racional y eficiente en la contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC;
5. Elaborar informes relacionados con el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones;
6. Participar con las unidades de la Dirección General de Informática en los procesos de contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC, con el propósito de integrar a los expedientes las solicitudes de suficiencia presupuestal;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
29 de 50

7. Coadyuvar en la atención de solicitudes de información y/o auditorías practicadas en materia de presupuesto por parte de Órganos Fiscalizadores Internos y/o Externos, con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos realizados, y
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

## Departamento de Contratos en Materia de TIC

### Objetivo

Realizar las acciones para efectuar los procedimientos de contrataciones de bienes y/o servicios en materia de TIC, de manera que se asegure su ejecución en tiempo y forma, así como, el seguimiento a los contratos que se celebren.

### Funciones

1. Dar seguimiento a los contratos en materia de tecnologías de la información y la comunicación, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Establecer conjuntamente con las y los Titulares de las Direcciones de Área de la Dirección General de Informática, las acciones pertinentes para la elaboración del programa anual de contrataciones de bienes y/o servicios en materia de tecnologías de la información y la comunicación que se requieran;
3. Dar seguimiento conjuntamente con las y los Titulares de las Direcciones de Área de la Dirección General de Informática, en los procesos de contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC, con el propósito de integrar el expediente correspondiente hasta su conclusión;
4. Dar seguimiento al proceso de elaboración y formalización de los contratos de bienes y/o servicios en materia de TIC, con el propósito de informar sobre los avances y conclusión de los procedimientos de contratación;
5. Proponer mecanismos de control para el cumplimiento de lo establecido en los contratos de bienes y/o servicios en materia de TIC, en coordinación con las áreas administradoras de los contratos, con el fin de asegurar la continuidad de la operación;
6. Validar la correcta recepción a satisfacción en tiempo y forma de los entregables de los contratos de bienes y/o servicios en materia de TIC, en coordinación con las áreas administradoras de los contratos, con el propósito de gestionar el pago ante el área correspondiente;
7. Resguardar la información que se genere, reciba o administre en cualquier medio o soporte documental, derivado del ejercicio de sus funciones, con el propósito de consultar y recuperar, eficaz y oportunamente, la información;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
31 de 50

8. Coadyuvar en la atención de solicitudes de información y/o auditorías practicadas en materia de contratos por parte de Órganos Fiscalizadores Internos y/o Externos, con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos realizados;
9. Elaborar informes relacionados con los procesos de contratación de bienes y/o servicios en materia de TIC que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones, y
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual



## Dirección de Infraestructura Tecnológica

### Objetivo

Supervisar la operación de la infraestructura tecnológica institucional, a través de mecanismos de monitoreo, mantenimiento y verificación de operación de bienes o servicios en material de TIC, con el fin de garantizar su funcionalidad y disponibilidad.

### Funciones

1. Sugerir a la/el Director/a General de Informática las políticas y reglas de operación, lineamientos, manuales, planes, programas y/o estrategias institucionales en materia de Infraestructura Tecnológica, con la finalidad de optimizar su uso y funcionamiento;
2. Supervisar la asignación y monitoreo a la operación de los bienes y servicios relacionados a la infraestructura tecnológica de la PROFECO, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las diferentes UA de la Procuraduría;
3. Coordinar el mantenimiento correctivo y preventivo, así como la conservación de los bienes y servicios de infraestructura tecnológica, para su correcto funcionamiento;
4. Coordinar los procesos asociados a la seguridad informática, con el propósito de evitar posibles vulnerabilidades que pongan en riesgo las TIC de la PROFECO;
5. Proponer al superior jerárquico la implementación de medidas preventivas y planes de acción en caso de contingencia, con la finalidad de que exista una continuidad operativa de las actividades de la PROFECO;
6. Sugerir la viabilidad técnica y operativa de los requerimientos de las UA de la PROFECO, respecto a la adquisición de bienes o contratación de servicios en materia de infraestructura tecnológica;
7. Formular opiniones técnicas respecto a la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos relacionados a la infraestructura tecnológica, con el propósito de asegurar su viabilidad técnica;
8. Supervisar la elaboración de anexos técnicos e investigaciones de mercado para la contratación de servicios relacionados con la infraestructura tecnológica;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
33 de 50

9. Supervisar el cumplimiento de los niveles de operación y de servicios establecidos en los contratos relacionados con la infraestructura tecnológica que le sean asignados, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los mismos;
10. Colaborar en la atención a solicitudes de información y/o auditorías practicadas en materia de infraestructura tecnológica por parte de Órganos Fiscalizadores Internos y/o Externos, con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos realizados, y
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual

## Departamento de Soporte Técnico

### Objetivo

Coordinar las actividades de soporte técnico a la infraestructura tecnológica, a través de mecanismos que permitan la atención oportuna a las personas usuarias de los bienes y servicios en materia de TIC.

### Funciones

1. Administrar la prestación de los servicios de cómputo e impresión en la PROFECO, para brindar atención a las solicitudes realizadas por los usuarios en materia de soporte y mantenimiento;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios de equipos de cómputo e impresión, con el propósito de administrarlos de forma eficiente;
3. Coordinar el soporte técnico para los servicios de infraestructura tecnológica que sean solicitados por las personas usuarias de la PROFECO, con el propósito de asegurar su correcto funcionamiento;
4. Coordinar la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, verificación de instalaciones y operación de la infraestructura tecnológica, para asegurar su óptimo funcionamiento;
5. Gestionar la instalación, configuración y monitoreo de la operación de la infraestructura relacionada con los servicios de cómputo e impresión, con el propósito de gestionar acciones encaminadas a la optimización de los servicios;
6. Administrar el inventario de los equipos relacionados con los servicios de cómputo e impresión propios y arrendados, para conocer la distribución y disponibilidad de los mismos;
7. Emitir dictámenes sobre el estado físico u obsolescencia del equipo o bienes informáticos relacionados con los servicios de cómputo e impresión en propiedad de la PROFECO, para su desincorporación del inventario institucional;
8. Elaborar los anexos técnicos e investigaciones de mercado para la contratación de los servicios de cómputo e impresión y/o adquisición de refacciones, con la finalidad de que prevalezca el correcto funcionamiento de los servicios y las mejores condiciones para la PROFECO;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
35 de 50

9. Dar seguimiento a los compromisos contractuales de servicios en materia de cómputo e impresión, con la finalidad de validar los reportes y entregables relacionados;
10. Elaborar informes relacionados con los servicios en materia de soporte técnico que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones, y
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual

## Departamento de Soporte a la Red de Datos

### Objetivo

Administrar el soporte a la red de datos institucional, mediante el establecimiento de estándares e implementación de mejoras, con el objetivo de mantener condiciones óptimas para su funcionamiento.

### Funciones

1. Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de soporte a la red de Datos, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios informáticos relacionados con los servicios de red;
3. Administrar y monitorear la red institucional (alámbrica e inalámbrica), así como la conexión de acceso a internet, para asegurar la conectividad de las diferentes UA y ODECOS que conforman a la Procuraduría;
4. Gestionar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, verificación de instalaciones y operación de la red de telecomunicaciones, con el propósito de asegurar su correcto funcionamiento;
5. Coordinar la logística para efectuar cambios de domicilio y reubicaciones de nodos, con el propósito de no interrumpir los servicios de redes y telecomunicaciones proporcionados a las diferentes UA de la Institución;
6. Auxiliar en la administración del inventario de los equipos relacionados con los servicios de telecomunicaciones, propios y arrendados, para conocer la distribución y disponibilidad de los mismos;
7. Emitir dictámenes sobre el estado físico u obsolescencia del equipo o bienes informáticos en propiedad de la PROFECO, para su desincorporación del inventario institucional relacionados con los equipos de red;
8. Elaboración de anexos técnicos e investigaciones de mercado para la contratación de servicios de redes y telecomunicaciones y/o adquisición de refacciones, con la finalidad de que prevalezca el correcto funcionamiento de los servicios y las mejores condiciones para la PROFECO;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
37 de 50

9. Dar seguimiento a los compromisos contractuales en materia de redes y telecomunicaciones, con la finalidad de validar los reportes y entregables relacionados con los mismos;
10. Elaborar informes relacionados con los servicios de telecomunicaciones que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones, y
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual

## Departamento de Administración del Servicio de Telefonía

### Objetivo

Administrar el soporte al servicio de telefonía institucional, mediante el establecimiento de estándares e implementación de mejoras, con el objetivo de mantener condiciones óptimas para su funcionamiento.

### Funciones

1. Administrar la prestación de los servicios de telefonía en la PROFECO, para brindar atención a las solicitudes realizadas por los usuarios en materia de soporte y mantenimiento, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios informáticos relacionados con el servicio de Telefonía, con el propósito de administrarlos de forma eficiente;
3. Gestionar la instalación, configuración y operación de las líneas telefónicas, los equipos propios y arrendados de comunicaciones de voz, para asegurar su correcto funcionamiento;
4. Atender las solicitudes de autorización de llamadas de larga distancia internacional y mundial que sean solicitadas por las personas usuarias de la PROFECO, con la finalidad de satisfacer las necesidades identificadas;
5. Coordinar la elaboración de las cartas de no adeudo de bienes informáticos que sean solicitadas por las personas servidoras públicas de la PROFECO, con la finalidad de atender el requerimiento en tiempo y forma;
6. Supervisar la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, verificación de instalaciones, y operación de los servicios y equipos de comunicación telefónica, con el propósito de asegurar su correcto funcionamiento;
7. Gestionar las sesiones de video conferencias que sean solicitadas por las personas servidoras públicas de la PROFECO, para el cumplimiento de sus funciones;
8. Administrar el inventario de los equipos relacionados con los servicios de telefonía, propios y arrendados, para conocer la distribución y disponibilidad de los mismos;

9. Emitir dictámenes sobre el estado físico u obsolescencia de equipos telefónicos y conmutadores propiedad de la PROFECO, para su desincorporación del inventario institucional;
10. Elaborar anexos técnicos e investigaciones de mercado para la contratación de servicios de telefonía y/o adquisición de refacciones, con la finalidad de que prevalezca el correcto funcionamiento de los servicios y las mejores condiciones para la PROFECO;
11. Dar seguimiento a los compromisos contractuales en materia de telefonía, con la finalidad de validar los reportes y entregables relacionados;
12. Elaborar informes relacionados con los servicios de telefonía que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones, y
13. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento en materia de Telefonía.

Plaza de carácter eventual



## Departamento de Seguridad Informática

### Objetivo

Implementar las directrices para la implementación de medidas de seguridad informática, a través de mecanismos que permitan administrar riesgos y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información Institucional.

### Funciones

1. Sugerir a la/el Director/a General de Informática las políticas y reglas de operación, lineamientos, manuales, planes, programas y/o estrategias institucionales en materia de Seguridad Informática, de acceso a internet y correo electrónico y, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios de seguridad informática, de acceso a internet y correo electrónico, con el propósito de administrarlos de forma eficiente;
3. Proponer disposiciones para la implementación de la seguridad de la información, con la finalidad de resguardar y proteger la información de la PROFECO;
4. Proponer la implementación de mecanismos de protección y seguridad de la infraestructura tecnológica institucional, con el propósito de salvaguardar la información;
5. Llevar a cabo medidas preventivas y/o correctivas derivadas de los reportes de actividad sospechosa, con el propósito de solucionar los incidentes que afecten a los recursos de información de la PROFECO;
6. Asesorar a las personas usuarias de la PROFECO, a través correos informativos acerca de medidas de seguridad, con la finalidad de que se lleve a cabo el uso seguro de las tecnologías de la información y comunicaciones;
7. Administrar los controles de seguridad informática, con el propósito de monitorear y evaluar su desempeño;
8. Supervisar el monitoreo permanente de las herramientas tecnológicas de seguridad, así como los procesos de diagnóstico de vulnerabilidades en los sistemas institucionales, con el propósito de llevar a cabo el análisis de los diagnósticos de vulnerabilidades;

9. Proponer medidas preventivas y planes de contingencia respecto a la información contenida en los equipos informáticos de la PROFECO, con el propósito de establecer las acciones necesarias;
10. Elaborar informes relacionados con los servicios de seguridad de la información que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones;
11. Elaborar los anexos técnicos e investigaciones de mercado para la contratación de los servicios correspondientes a Seguridad de la Información, de acceso a internet y correo electrónico con la finalidad de que prevalezca el correcto funcionamiento de los servicios y las mejores condiciones para la PROFECO, y
12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual

## **Dirección de Sistemas**

### **Objetivo**

Gestionar los procesos relacionados con los sistemas informáticos y aplicaciones de la PROFECO, a través de mecanismos de desarrollo y automatización de procesos, con la finalidad de satisfacer las necesidades operativas de las UA de la Institución.

### **Funciones**

1. Sugerir a la/el Director/a General de Informática las políticas y reglas de operación, lineamientos, manuales, planes, programas y/o estrategias institucionales en materia de Sistemas Informáticos, con la finalidad de optimizar su uso y funcionamiento;
2. Coadyuvar en la determinación de la viabilidad técnica y operativa de los requerimientos de las UA de la Procuraduría, respecto a la solicitud de nuevos proyectos informáticos o adecuaciones a proyectos existentes;
3. Administrar nuevos proyectos informáticos o adecuaciones a proyectos existentes solicitados por las diferentes UA de la Institución, con el propósito de satisfacer sus necesidades operativas;
4. Coordinar los procesos asociados a la seguridad informática, con la finalidad de evitar posibles vulnerabilidades que pongan en riesgo los sistemas informáticos y aplicaciones de la PROFECO;
5. Supervisar el mantenimiento, soporte y operación de los sistemas informáticos institucionales, con el propósito de asegurar su óptimo funcionamiento;
6. Desarrollar las propuestas de los programas de capacitación técnica, así como su ejecución, para el personal adscrito a las diferentes UA de la PROFECO relativos al uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos;
7. Auxiliar en la implementación de medidas preventivas y planes de acción en caso de contingencia, con el propósito de salvaguardar la continuidad y disponibilidad de la información proporcionada por las diferentes UA de la Institución;
8. Formular opiniones técnicas respecto a la celebración de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos relacionados a sistemas informáticos, con el propósito de asegurar su viabilidad técnica;

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
43 de 50

9. Elaborar anexos técnicos e investigaciones de mercado para la contratación de servicios de desarrollo informáticos, con la finalidad de que prevalezca el correcto funcionamiento de los servicios y las mejores condiciones para la PROFECO;
10. Vigilar el cumplimiento de los niveles de operación y de servicios establecidos en los contratos que en materia de tecnologías de la información y la comunicación que le sean asignados, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los mismos;
11. Dar atención a las solicitudes de información y/o auditorías practicadas en materia de sistemas informáticos por parte de Órganos Fiscalizadores Internos y/o Externos, con el propósito de dar cumplimiento a los requerimientos realizados, y
12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual

## Subdirección de Desarrollo de Sistemas

### Objetivo

Proponer sistemas informáticos y/o aplicaciones para la PROFECO, que permitan la mejora y automatización de procesos, con la finalidad de satisfacer las necesidades operativas de las UA de la Institución.

### Funciones

1. Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Desarrollo de Sistemas , así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Auxiliar en la determinación de la viabilidad técnica y operativa de los requerimientos de las UA de la Procuraduría, respecto a la solicitud de nuevos sistemas informáticos o adecuaciones a proyectos ya existentes;
3. Desarrollar nuevos sistemas informáticos o adecuaciones a proyectos existentes solicitados por las diferentes UA de la Institución, con el propósito de optimizar sus funciones;
4. Proponer proyectos de innovación informática con el propósito de apoyar la toma de decisiones de los mandos superiores;
5. Informar a la persona Titular de la DGI sobre las posibles mejoras a los sistemas institucionales, con el fin de robustecer y mejorar los servicios de la PROFECO;
6. Recomendar herramientas que permitan la automatización de información mediante el desarrollo de sistemas, que faciliten el flujo de información entre las diferentes UA de la Institución, y
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual

## Departamento de Organización

### Objetivo

Administrar las bases de datos de los servicios que brinda la PROFECO, a través de mecanismos que permitan la operación, respaldo y resguardo de las mismas, para el buen funcionamiento de los sistemas informáticos institucionales.

### Funciones

1. Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Aplicativos, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios correspondiente a los aplicativos, con el propósito de administrarlos de forma eficiente;
3. Administrar la operación de las bases de datos, así como la infraestructura referente a los sistemas informáticos, con el propósito de mantener actualizada la información generada por las diferentes UA de la Institución;
4. Coadyuvar en el establecimiento de estándares de operación de la infraestructura de las bases de datos, utilizando herramientas para el monitoreo, con la finalidad de contar con el seguimiento permanente;
5. Supervisar los respaldos de la base de datos del Sistema Integral de Información y Procesos, con el propósito de implementar medidas de seguridad y restauración de la información;
6. Llevar a cabo pruebas de consistencia y validación de las bases de datos, con el propósito de verificar la interoperabilidad de las bases de datos y el correcto funcionamiento de los sistemas;
7. Coadyuvar en los establecimientos de los mecanismos de resguardo y respaldo de información, con el propósito de salvaguardar la información generada por las diferentes UA de la PROFECO;
8. Elaborar informes relacionados con las bases de datos que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones de las diferentes UA de la Institución, y

**Codificación:**  
MO-640**Versión:**  
07**Inicio de Vigencia:**  
14 de septiembre de 2023**Página:**  
46 de 50

9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual

## Departamento de Soporte a Operación de Sistemas

### Objetivo

Administrar el soporte a la operación de los sistemas de la Institución, mediante el establecimiento de estándares e implementación de mejoras, con el objetivo de mantener condiciones óptimas para su funcionamiento.

### Funciones

1. Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia Soporte a Operación de Sistemas, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios de soporte técnico a los sistemas y/o aplicaciones institucionales, con el propósito de administrarlos de forma eficiente;
3. Proponer planes de trabajo para nuevos proyectos informáticos o adecuaciones a proyectos existentes solicitados por las diferentes UA de la Institución, con el propósito de definir alcances, funcionalidades y tiempos estimados para su conclusión en materia de Soporte a Operación de Sistemas;
4. Desarrollar proyectos para la creación o actualización de los sistemas, con el propósito de sistematizar procesos de trabajo de las diferentes UA de la Institución que así lo soliciten;
5. Supervisar el soporte, asesoría y capacitación a las personas usuarias de los sistemas, con el propósito de optimizar su funcionamiento;
6. Llevar a cabo pruebas de consistencia y validación a los sistemas, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento de los mismos;
7. Elaborar informes relacionados con los sistemas que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones de las diferentes UA de la Institución, y
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual



## Departamento de Soporte a Sistemas Administrativos

### Objetivo

Administrar el soporte a los sistemas administrativos de la Institución, mediante el establecimiento de estándares e implementación de mejoras, con el objetivo de mantener condiciones óptimas para su funcionamiento.

### Funciones

1. Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Soporte a Sistemas Administrativos, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios de sistemas informáticos financieros y contables, con el propósito de administrarlos de forma eficiente;
3. Proponer planes de trabajo para nuevos proyectos informáticos o adecuaciones a proyectos existentes solicitados por las diferentes UA de la Institución, con el propósito de definir alcances, funcionalidades y tiempos estimados para su conclusión en materia de Soporte a Sistemas Administrativos;
4. Desarrollar proyectos para la creación o actualización de los sistemas administrativos, con el propósito de sistematizar procesos de trabajo de las diferentes UA de la Institución que así lo soliciten;
5. Dar soporte, asesoría y capacitación a las personas usuarias de los sistemas administrativos, con el propósito de optimizar su funcionamiento;
6. Supervisar la atención brindada a través de la Línea SIIP a las personas usuarias de los sistemas administrativos, con el propósito de apoyar el desarrollo cotidiano de sus funciones;
7. Llevar a cabo pruebas de consistencia y validación a los sistemas administrativos, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento de los mismos;
8. Elaborar informes relacionados con los sistemas administrativos que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones de las diferentes UA de la Institución, y

9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual.

## Departamento de Publicaciones Web y Negocios

### Objetivo

Administrar el soporte a los portales, páginas web y aplicaciones móviles de la Institución, mediante el establecimiento de estándares e implementación de mejoras, con el objetivo de mantener condiciones óptimas para su funcionamiento.

### Funciones

1. Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Publicaciones Web y Negocios, así como las demás inherentes al desempeño de sus funciones;
2. Elaborar las Reglas Operativas para la solicitud de servicios de soporte a Portales Web, con el propósito de administrarlos de forma eficiente;
3. Proponer planes de trabajo para nuevos proyectos informáticos o adecuaciones a proyectos existentes solicitados por las diferentes UA de la Institución, con el propósito de definir alcances, funcionalidades y tiempos estimados para su conclusión en materia de Publicaciones Web y Negocios;
4. Desarrollar proyectos para la creación o actualización de portales, páginas web y aplicaciones móviles de la PROFECO, con el propósito de mantener actualizada la información proporcionada por las diferentes UA de la PROFECO;
5. Elaborar informes relacionados con los portales, páginas web y aplicaciones móviles de la PROFECO que le sean solicitados, con la finalidad de brindar información oportuna para la toma de decisiones de las diferentes UA de la Institución;
6. Llevar a cabo pruebas de consistencia y validación de los portales, páginas web y aplicaciones móviles de la PROFECO, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento de los mismos, y
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, que sean encomendadas por su superior jerárquico, con el propósito de adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento.

Plaza de carácter eventual.