
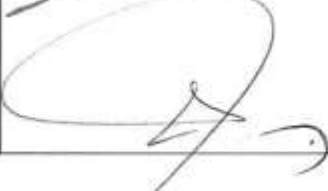




## **Procuraduría Federal del Consumidor**

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

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Lcdo. Roberto Padilla Márquez Director General de Delegaciones	 
<b>Revisó:</b>	Lcdo. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Autorizó:</b>	Cdra. Pbca. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	Octubre de 2001	Documento de nueva creación para dar a conocer los objetivos y funciones, así como las líneas de mando y de intercomunicación de las diferentes áreas que conforman la Dirección General de Delegaciones.
01	Febrero de 2004	Modificación derivada de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 10-07-2006) de la Profeco.
02	12 de diciembre 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 a 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 o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, en la Tercera Sesión Extraordinaria de 2007 (12-12-2007).

<b>Codificación:</b> MO-130	<b>Versión:</b> 06	<b>Vigencia:</b> 15 de diciembre de 2015	<b>Página:</b> 2 de 43
--------------------------------	-----------------------	---	---------------------------

<b>Revisión</b>	<b>Fecha Revisión</b>	<b>Consideración del cambio en el documento</b>
03	15 de diciembre de 2011	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de enero de 2011, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía; del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (14/diciembre/2009), del ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del (21/julio/2010), así como en apego a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-2011).
04	15 de diciembre 2015	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018. Asimismo, de conformidad a la Certificación de Equidad de Género se siguen los lineamientos de la norma NMX-R025-SCFI-2012 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015).

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Objetivo .....	5
III. Glosario.....	6
IV. Marco Jurídico.....	8
V. Atribuciones.....	11
VI. Estructura Orgánica .....	16
VII. Organigrama .....	17
VIII. Objetivo y Funciones.....	18

## I. Introducción

El presente Manual Específico de Organización de la Dirección General de Delegaciones (DGD) está basado en su estructura orgánica autorizada, y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y de intercomunicación.

La DGD realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, 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 Específico de Organización es de observancia general para el personal adscrito a la DGD, 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 DGD, con la finalidad de contribuir a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área; También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo 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; proporciona 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.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo 1º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece: “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.

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 DGD, 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.

## II. Objetivo

Contar con un documento que contenga la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la Dirección General de Delegaciones, 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 herramienta de inducción para el personal de nuevo ingreso.

### III. Glosario

**Acuerdo.** Es la resolución o disposición tomada sobre algún asunto por un tribunal, órgano de la administración o persona facultada, a fin de que se ejecuten uno o más actos administrativos.

**Asesoría.** Dar información técnica de conocimientos especializados en calidad de proposiciones y recomendaciones a efecto de facilitar la toma de decisiones;

**Convenio.** Acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

**Discriminación:** Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga, tenga por efecto impedir, menoscabar o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades y de trato de las personas. También se entenderá como discriminación la xenofobia y el antisemitismo en cualquiera de sus manifestaciones.

**Eficiencia.** Es la facultad para lograr un resultado óptimo de una acción ejecutada.

**Estructura orgánica.** Es la representación gráfica en un organigrama, referente a la nomenclatura de las unidades administrativas como al nivel jerárquico y al orden de presentación.

**Fusión.** Unión de uno o más departamentos para consolidar el logro de objetivos.

**Jerárquicos.** Clasificación de las funciones, de acuerdo con una relación de subordinación, organización de personas o cosas por categorías.

**Lenguaje no sexista.** El sexismo en el lenguaje es una práctica de discriminación que invisibiliza a las mujeres, mediante del uso de formas lingüísticas que considera lo masculino como genérico subordinando lo femenino<sup>1</sup>.

**Manual de organización.** Es un instrumento de apoyo administrativo que describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas de una dependencia.

<sup>1</sup> Recomendaciones para el uso de lenguaje no sexista. 2da Ed. 2009 emitido por CONAPRED.

**Marco jurídico.** Conjunto de normas, leyes y acuerdos que regulan a un organismo o dependencia a sus funciones.

**Norma.** Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser regido en su aplicación.

**Organismo descentralizado.** Institución o entidad encargada de la gestión de un servicio público, menos dependiente de la administración central.

**Organización.** Estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

**Política.** Criterio de acción que se elige como guía para el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

**Recursos.** Bienes materiales, Humanos y financieros, con que cuenta una Institución para alcanzar sus objetivos y producir los bienes y servicios.



## **IV. Marco Jurídico**

La Dirección General de Delegaciones está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 05-02-1917.

### **Leyes**

- Ley de Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 30-03-2006 y.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
DOF 13-03-2002.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2002.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04 de mayo de 2015.

### **Códigos**

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Profeco 20-04-2015.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.  
DOF 20-08-2015.

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
9 de 43

- Código Federal de Procedimientos Civiles.  
DOF 07-10-1889 al 13-12-1889.

### Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 03-08-2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 16-07-2004.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 28-06-06.

### Decretos

- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.  
DOF 04-12-2006.

### Acuerdos

- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 22-07- 2010
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 22-07- 2010.
- 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 13-09-2005.

### **Circulares y/u Oficios**

- Oficio número CA/368/08/03 en donde se transfieren las funciones que desempeña la Coordinación Administrativa de la, en aquel entonces, Dirección General de Coordinación de Delegaciones.

### **Documentos Normativo – Administrativos**

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 10-07-2006

### **Otras Disposiciones**

- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de 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 30-01-2013.

### 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 y las reformas al 14 de diciembre de 2009.

**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-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
12 de 43

- 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;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
13 de 43

- 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 le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.  
*Fracción reformada DOF 24-agosto-2015*

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 y las reformas al 7 de septiembre de 2015

**Artículo 13.** La Dirección General de Delegaciones tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Establecer criterios, lineamientos y procedimientos que regulen la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio de la Procuraduría en aspectos que no sean competencia de otras unidades administrativas;
- II.- Fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y las delegaciones y subdelegaciones, así como entre éstas, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos;
- III.- Diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los delegados, las acciones a desarrollar por las delegaciones, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados;
- IV.- Planificar y coordinar, con las Subprocuradurías de Servicios y de Verificación, operativos conjuntos para la supervisión, verificación, vigilancia y evaluación, que se efectúen periódicamente por las Delegaciones, en el ámbito de su respectiva competencia;
- V.- Coordinar, concertar y evaluar las acciones de colaboración que las delegaciones acuerden con autoridades federales, estatales y municipales y con organismos privados y sociales, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- VI.- Integrar la información remitida por las delegaciones, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia;
- VII.- Practicar visitas a delegaciones y subdelegaciones, para realizar, en coordinación con las unidades administrativas competentes, diagnósticos integrales y con base en los resultados obtenidos y en los estudios de carácter general con que se cuente, proponer al Procurador las medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las delegaciones y subdelegaciones;
- VIII.- Resolver los recursos de revisión interpuestos contra actos y resoluciones definitivas emitidas por los Delegados;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
15 de 43

- IX.- Supervisar el cumplimiento de políticas, lineamientos y criterios aplicables e implementar acciones de capacitación;
- X.- Dar seguimiento, en coordinación con la Subprocuraduría Jurídica, a las acciones de cumplimentación de las resoluciones de recursos de revisión y las sentencias jurisdiccionales, emitidas en los medios de impugnación promovidos contra los actos emitidos por los servidores públicos de las delegaciones y subdelegaciones;
- XI.- Coordinarse con la Subprocuraduría Jurídica para determinar la rescisión o terminación de las relaciones laborales de los servidores públicos que se encuentren adscritos a las delegaciones o subdelegaciones;
- XII.- Proponer al Procurador, la creación o supresión de delegaciones, subdelegaciones y demás representaciones de la Procuraduría y coordinar los procesos de selección de delegados, subdelegados y mandos medios en las delegaciones;
- XIII.- Proponer al Procurador el programa de operativos anuales para la supervisión, verificación, vigilancia y evaluación, que deberán realizar las Delegaciones, en el ámbito de su respectiva competencia, y
- XIV.- Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Procurador.



## **VI. Estructura Orgánica**

### **Dirección General de Delegaciones**

#### **Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones**

Departamento de Planeación y Desarrollo

Departamento de Capacitación

#### **Dirección de Mejoramiento Operativo**

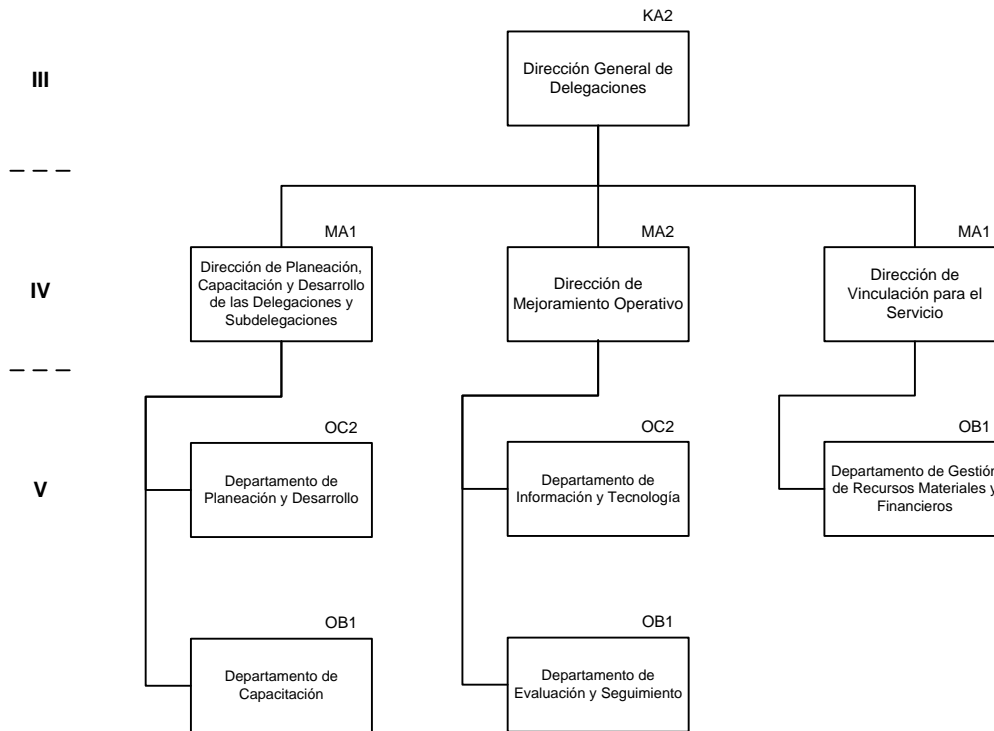
Departamento de Información y Tecnología

Departamento de Evaluación y Seguimiento

#### **Dirección de Vinculación para el Servicio**

Departamento de Gestión de Recursos Materiales y Financieros

## VII. Organigrama



## VIII. Objetivo y Funciones

### Dirección General de Delegaciones

#### Objetivo

Coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, con base en las visitas y la información generada por cada una de ellas; para proponer y aplicar medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio.

#### Funciones

1. Establecer las disposiciones normativas, de observancia general para las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, que no sean competencia de otras Unidades Administrativas;
2. Fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre la Unidades Administrativas centrales y las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, así como su relación entre ellas con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos;
3. Supervisar el desarrollo de las actividades de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, dando seguimiento al cumplimiento de los programas fundamentales de la Procuraduría y desarrollando herramientas para eficientar el funcionamiento de cada una de las Unidades Administrativas;
4. Gestionar y Controlar los requerimientos y las necesidades de las delegaciones y subdelegaciones en materia de Recursos Materiales, financieros y humanos,
5. Promover el mejor desarrollo de las actividades de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio y apoyarlas en sus requerimientos;
6. Coordinar la planeación de metas y objetivos de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, para lograr la identificación de las necesidades de capacitación de delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, y con ello, proponer a las áreas normativas, previa autorización de la o el titular de la Procuraduría el contenido de los cursos de capacitación que ayudaran para el mejor desempeño de sus funciones;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
19 de 43

7. Apoyar a la o el titular de la Procuraduría o cualquier otro funcionario/a de Profeco, a coordinar las giras de trabajo a las delegaciones y subdelegaciones;
8. Supervisar que las y los delegados, subdelegados y encargados de las unidades de servicio acuerden y desahoguen los asuntos pendientes a su cargo, con las y los titulares de las unidades administrativas de la Procuraduría, conforme a sus atribuciones y ámbito de competencia, sujetándose a las instrucciones que éstos dicten;
9. Autorizar e implementar el programa de Visitas de la Dirección General de Delegaciones a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
10. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor y en los Comités institucionales en los que la Dirección General forme parte;
11. Implementar medidas para modernizar y simplificar los métodos y procesos de trabajo de la Dirección General;
12. Coordinar la atención de las solicitudes de información, que requieran los particulares, con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública , a través de la Unidad de Enlace de Profeco;
13. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a la solventación, atención, y/o instrumentación y acciones de mejora derivadas de las observaciones a las delegaciones y subdelegaciones por las auditorías internas, externas y/o revisiones de control;
14. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
15. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría del avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
16. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales (Control Interno, Administración de Riesgos, entre otros), que le correspondan dentro del ámbito de su competencia;
17. Enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
20 de 43

18. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
19. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
20. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
21. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;
22. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
23. Proponer a la o el titular de la Procuraduría los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
24. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
25. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección General;
26. Las demás que le asigne la o el titular de la Procuraduría, y
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones**

### **Objetivo**

Coordinar la planeación de metas y objetivos de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, así como de los procedimientos jurídicos administrativos para garantizar conjuntamente con las diferentes representaciones de Profeco y las áreas normativas la atención expedita y con apego a derecho de los mismos, competencia de esta Dirección, así como la implementación de capacitación a las y los Delegados, Subdelegados y Jefes de Departamento de nuevo ingreso y al personal de las Unidades Administrativas.

### **Funciones**

1. Coordinar con las áreas normativas competentes, el diseño de la planeación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio y el establecimiento de sus metas, objetivos y programas, así como dirigir el seguimiento a los resultados derivados de la planeación;
2. Determinar y establecer las acciones a implementar de acuerdo a las atribuciones de la Dirección General que sean competencia de esta Dirección como la Planeación, Procedimientos Jurídicos Administrativos y de Capacitación;
3. Detectar las necesidades de capacitación de delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, y proponer a las áreas normativas, previa autorización de la o el titular de la DG el contenido de los cursos de capacitación;
4. Apoyar a las áreas normativas en la logística de la impartición de cursos de capacitación;
5. Diseñar los proyectos de disposiciones normativas, de observancia general para las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, que sean competencia de la Dirección General de Delegaciones y dar seguimiento a su autorización;
6. Proponer e informar a la o el titular de la Dirección General de Delegaciones sobre la factibilidad de instalar o suprimir representaciones de Profeco en territorio nacional, así como coordinar su implementación;
7. Informar a la o el Director General de Delegaciones los montos en materia de multas aplicadas por las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
22 de 43

8. Asesorar y orientar al personal de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio sobre aspectos organizacionales y de implementación normativa de las representaciones de Profeco;
9. Realizar las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio que sean asignadas por la o el titular de la Dirección General e informar los resultados a la Dirección de Mejoramiento Operativo para su continuidad;
10. Supervisar en las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio el cumplimiento del marco jurídico de la Profeco y de la normatividad establecida por las áreas sustantivas y normativas;
11. Proponer al titular de la Dirección de Mejoramiento Operativo las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, detectadas en las visitas;
12. Participar en las conferencias telefónicas impartidas por la Dirección General de Delegaciones, como por las áreas normativas;
13. Proporcionar la información para la elaboración de carpetas informativas por parte de la Dirección de Mejoramiento Operativo, en la realización de visitas de la o el C. Procurador Federal del Consumidor y demás autoridades a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
14. Atender los asuntos de relevancia encomendados por la o el Director General de Delegaciones;
15. Supervisar el seguimiento a los criterios y disposiciones normativas establecidos y emitidos por la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos y la Subprocuraduría Jurídica;
16. Supervisar el cumplimiento, por parte de las o los Delegados, Subdelegados, Encargados de las unidades de servicio y demás servidores públicos adscritos a las delegaciones y subdelegaciones y unidades de servicio, de las disposiciones en materia de impedimentos, excusas y recusaciones;
17. Consolidar información jurídica de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio y someter a consideración de la o el titular de la Dirección General;
18. Coordinar el seguimiento a las resoluciones a recursos de revisión y a la cumplimentación de sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
23 de 43

19. Asesorar a la o el titular de la Dirección General de Delegaciones, para solucionar asuntos jurídicos en particular;
20. Coordinar las actividades a desarrollar con la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos para agilizar los trámites de los procedimientos jurídicos en materia laboral, juicios de nulidad en la vía ordinaria y sumaria, recursos de revisión, penales, amparo y acciones de grupo de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
21. Vigilar el cumplimiento de las resoluciones a recursos de revisión, los juicios de nulidad en la vía ordinaria y sumaria y juicios de amparo de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
22. Establecer controles referentes a los procedimientos jurídicos establecidos en materia de recursos de revisión, los juicios de nulidad en la vía ordinaria y sumaria y evaluar el estatus en el que se encuentran;
23. Analizar las resoluciones de los recursos de revisión interpuestos contra actos emitidos por las y los Delegados;
24. Asesorar en materia jurídica a la Dirección General de Delegaciones, delegaciones en la celebración de convenios de colaboración;
25. Asesorar y orientar por correo electrónico o vía telefónica a las y los consumidores y proveedores, respecto a las necesidades de información, dentro del ámbito de competencia de la Dirección General;
26. Coordinar, aplicar y evaluar los exámenes para las y los aspirantes a ocupar plazas de Delegados, Subdelegados y Jefes de Departamento, adscritos a delegaciones y subdelegaciones;
27. Informar de los resultados de los exámenes de las o los aspirantes a Delegados, Subdelegados y Jefes de Departamento adscritos a delegaciones y subdelegaciones a la o el titular de la Dirección General de Delegaciones;
28. Coordinar la inducción de las/los Delegados o Subdelegados para ocupar la titularidad en nuestras Representaciones;
29. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;



**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
24 de 43

30. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
31. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General en base al presupuesto asignado;
32. Presentar a la o el titular de la Dirección General las necesidades de la Dirección de Área para la elaboración del presupuesto del año siguiente;
33. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;
34. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
35. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
36. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
37. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
38. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección General, y
39. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Departamento de Planeación y Desarrollo**

### **Objetivo**

Planear con el área normativa competente las estrategias necesarias para que los procedimientos jurídicos administrativos en materia contenciosa y consultiva en las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, sean emitidos con apego a derecho y desarrollar los mecanismos necesarios para el seguimiento y control de los mismos.

### **Funciones**

1. Dar seguimiento a los asuntos jurídicos establecidos conjuntamente con la Subprocuraduría Jurídica, y de más unidades administrativas, competentes, así como con las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
2. Desarrollar y diseñar controles de seguimiento de juicios de nulidad y resoluciones a recursos de revisión, en coordinación con las áreas correspondientes;
3. Integrar la información Jurídica de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio y someter a consideración del o la titular de la Dirección;
4. Analizar y dar seguimiento a las resoluciones a recursos de revisión y a la cumplimentación de sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
5. Analizar y dar seguimiento a la información de los procedimientos jurídicos establecidos en las delegaciones, subdelegaciones, unidades de servicio y unidades administrativas;
6. Analizar la documentación de los procedimientos jurídicos (Demandas de Amparo, Recursos de Revisión, Resoluciones de Recursos y Juicios de Nulidad);
7. Planear y desarrollar los mecanismos necesarios para dar seguimiento a las actividades a desarrollar con la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos para agilizar los trámites de los procedimientos jurídicos establecidos en materia de recursos de revisión, los juicios de nulidad en la vía ordinaria y sumaria de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
8. Enviar a las Delegaciones las resoluciones de los recursos de revisión interpuestos contra actos emitidos por los Delegados, suscritas por la o el titular de la Dirección General de Delegaciones;

9. Dar seguimiento a la autorización de los convenios de colaboración con otras dependencias y entidades Federales, Estatales o Municipales y, en su caso, con Organismos Sociales y Privados;
10. Realizar las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio que sean asignadas por la o el titular de la Dirección General e informar los resultados a la Dirección de Mejoramiento Operativo para su continuidad;
11. Supervisar en las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio el cumplimiento del marco jurídico de Profeco y de la normatividad establecida por las áreas sustantivas, así como de las áreas normativas;
12. Proponer al o la titular de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las delegaciones y subdelegaciones, las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio detectadas en las visitas;
13. Dar seguimiento ante la Dirección General Jurídico Consultiva la aprobación y registro de convenios de colaboración enviados para aprobación por parte de las delegaciones;
14. Asesorar y orientar vía telefónica a las y los consumidores y proveedores, respecto a las necesidades de información, dentro del ámbito de la competencia del departamento;
15. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;
16. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
17. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
18. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
19. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
27 de 43

20. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
21. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
22. Las demás que asigne la o el titular de la dirección.

## **Departamento de Capacitación**

### **Objetivo**

Gestión y apoyo para la capacitación de las y los Delegados, subdelegados y jefes de departamento de nuevo ingreso, así como la solicitada por las unidades administrativas, con el fin de contar con información oportuna del quehacer de las representaciones y elaborar los informes requeridos por el Director de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones. Informar, analizar y concentrar la información derivada de las actividades realizadas por las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio respecto de las metas establecidas (en materia de verificación y vigilancia y verificación de combustibles), la atención de los programas nacionales y especiales de verificación y vigilancia, denuncias recibidas susceptibles de ser atendidas, multas enviadas a cobro a la autoridad fiscal, procedimientos por infracciones a la ley.

### **Funciones**

1. Diseñar, en coordinación con el área normativa competente, delegaciones y subdelegaciones, la planeación y programación de las metas mensuales y anuales, de éstas;
2. Registrar y dar seguimiento al cumplimiento de objetivos, metas e indicadores establecidos por cada delegación, subdelegación y unidades de servicio e informar a la o el director de área en su avance;
3. Difundir a las delegaciones y subdelegaciones el establecimiento de los programas generales especiales, y de temporada, para su aplicación, y concentrar la información generada de estas actividades e informar a la o el director de área los resultados generales;
4. Aportar información en la elaboración de disposiciones normativas para observancia general en delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
5. Auxiliar en la coordinación de la instalación o supresión de las representaciones de Profeco en el territorio nacional;
6. Asesorar y orientar por correo electrónico o vía telefónica a las y los consumidores y proveedores, respecto a las necesidades de información, dentro del ámbito de competencia de la Dirección General de Delegaciones;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
29 de 43

7. Realizar las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio que sean asignadas por la o el titular de la Dirección General e informar los resultados a la Dirección de Mejoramiento Operativo para su continuidad;
8. Supervisar en las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio el cumplimiento del marco jurídico de la Profeco y de la normatividad establecida por las áreas sustantivas, así como de las áreas normativas;
9. Proponer al o la titular de la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, detectadas en las visitas;
10. Proporcionar la información para la elaboración de carpetas informativas por parte de la Dirección de Mejoramiento Operativo, en la realización de visitas de la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor y demás Autoridades a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
11. Concentrar la información de las medidas de apremio y multas aplicadas por las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
12. Participar en las conferencias telefónicas impartidas por la Dirección General, como por las áreas normativas en suplencia de la o el Director de Área;
13. Detectar, analizar y determinar las necesidades de capacitación a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio y hacerlas del conocimiento de la o el Director de Área;
14. Auxiliar en la realización, aplicación y seguimiento de los cursos de capacitación impartidos a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, en coordinación con el área normativa competente;
15. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;
16. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
17. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
30 de 43

18. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
19. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
20. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
21. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
22. Las demás que asigne la o el titular de la subdirección.

## **Dirección de Mejoramiento Operativo**

### **Objetivo**

Mejorar el funcionamiento operativo de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, proponiendo las acciones de mejora que se deriven del análisis y evaluación de los resultados de las visitas, programas, auditorías, seguimiento a las peticiones de las y los consumidores y/o proveedores, así como de la normatividad y demás disposiciones que regulan el ejercicio de sus facultades, para el óptimo funcionamiento de éstas.

### **Funciones**

1. Desarrollar las acciones de supervisión y evaluación a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
2. Difundir y promover al personal de la Dirección General, la normatividad relacionada con las funciones de esta Dirección General de Delegaciones;
3. Coordinar y realizar visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
4. Verificar que las actividades de supervisión, evaluación y apoyo, se realicen de acuerdo a las políticas y procedimientos en apego a la normatividad;
5. Integrar, analizar y evaluar la información remitida por las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, en el ámbito de su competencia y la integración de Programas de Trabajo en conjunto con las Áreas Normativas;
6. Coordinar la implementación de acciones preventivas o correctivas al haber sido identificadas las debilidades recurrentes, en las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio emitidas a las mismas;
7. Establecer los procedimientos y lineamientos para la operación interna del área, de acuerdo a las estrategias establecidas por la Dirección General;
8. Establecer los parámetros a evaluar derivado de los resultados de las visitas de supervisión y/o apoyo, auditorías, programas e informes por parte de esta Dirección;
9. Detectar y comunicar las necesidades de capacitación a la Dirección de Planeación, Capacitación y Desarrollo de las Delegaciones y Subdelegaciones, así



como las de recursos a la Dirección de Vinculación para el Servicio, y establecer los lineamientos y acciones a implementar de acuerdo a las atribuciones de la Dirección General;

10. Proponer las acciones de mejora que optimicen el funcionamiento de la Dirección General, las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en el ámbito de su competencia;
11. Asesorar y orientar al personal de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio sobre aspectos de carácter operativo y de implementación normativa de las representaciones de Profeco;
12. Diseñar, implementar y administrar el sistema de control de información de la Dirección General;
13. Establecer el vínculo con las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio para detectar debilidades, establecer y aplicar medidas que impulsen la mejora y el desarrollo integral de sus funciones y actividades;
14. Participar en las conferencias telefónicas impartidas por la Dirección General, como por las áreas normativas;
15. Proporcionar servicios a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio vía Internet e Intranet para el óptimo funcionamiento de éstas;
16. Elaborar los informes que le solicite el o al titular de la Dirección General;
17. Elaborar las carpetas informativas para la realización de visitas del o la titular de la Procuraduría y otras Autoridades a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
18. Establecer el enlace con el Órgano Interno de Control de Profeco y concentrar las observaciones derivadas de sus auditorías para apoyar a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en la solventación de las mismas;
19. Informar a la/el titular de la Dirección General el avance en la solventación de observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control de Profeco a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
20. Vigilar que las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio cumplan en tiempo y forma con las medidas preventivas y correctivas, derivadas de los actos de supervisión y de las auditorías de órganos de fiscalización;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
33 de 43

21. Supervisar en las visitas a delegaciones y subdelegaciones el cumplimiento de la normatividad establecida por la Dirección General, así como por las áreas normativas;
22. Proponer al o a la titular de la Dirección General las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las delegaciones y subdelegaciones, detectadas en las visitas;
23. Apoyar en la logística para las Reuniones Nacionales de Delegados y Subdelegados y Convenciones Nacionales de Delegados conjuntamente con las unidades administrativas;
24. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección General sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
25. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
26. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General en base al presupuesto asignado;
27. Presentar a la o el titular de la Dirección General las necesidades de la Dirección de Área para la elaboración del presupuesto del año siguiente;
28. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;
29. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
30. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
31. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
32. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
33. Las demás que asigne la o el titular de la Dirección General, y
34. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Departamento de Información y Tecnología**

### **Objetivo**

Apoyar a las áreas de la Dirección General, Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio en la obtención y manejo de la tecnología informática y de información necesarias para la sistematización de la gestión y la automatización de procesos y actividades.

### **Funciones**

1. Gestionar la atención de las solicitudes de transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos personales (INAI) ante las delegaciones y subdelegaciones;
2. Supervisar la actualización de Índices de Expedientes Reservados y Desclasificación de DGD y de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
3. Supervisar la actualización del registro de indicadores de delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
4. Supervisar el centro de impresiones y equipos multifuncionales;
5. Analizar, evaluar, diseñar y desarrollar nuevas herramientas para la mejora de Procesos requeridos por las áreas de la Dirección General y en su caso de las áreas normativas;
6. Proponer al o la titular de la Dirección de Mejoramiento Operativo las acciones para mejorar la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en materia de automatización de procesos;
7. Aplicar medidas técnicas de información para simplificar los métodos y procesos de trabajo de la Dirección General;
8. Programar las acciones de mejora de los procesos de operación de la Dirección General;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
35 de 43

9. Capacitar al personal de la Dirección General, delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, sobre el funcionamiento de los procesos automatizado de esta Dirección;
10. Actualizar la información de la página de intranet correspondiente a la Dirección General;
11. Enviar y recibir información que requieran las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio vía electrónica;
12. Integrar la información remitida por las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, consolidarla y someterla a consideración de la/el titular de la Director de Mejoramiento Operativo;
13. Administrar y dar mantenimiento a los procesos automatizados de la Dirección General;
14. Contribuir en la actualización permanente del directorio de delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio de Profeco;
15. Coordinarse con el área de informática de Profeco, para la difusión y distribución de los documentos normativos, que permitan el uso y manejo adecuado de los equipos y sistemas informáticos en la Dirección General de Delegaciones, las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
16. Participar en las conferencias telefónicas impartidas por la Dirección General, como por las áreas normativas en suplencia de la/el titular de la Dirección;
17. Realizar las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio que sean asignadas por la/el titular de la Dirección General, e informar los resultados a la Dirección de Mejoramiento Operativo para su seguimiento;
18. Supervisar en las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio el cumplimiento de la Normatividad establecida por la Dirección General, así como por las áreas normativas;
19. Proponer a la/el titular de la Dirección de Mejoramiento Operativo las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, detectadas en las visitas;
20. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
36 de 43

21. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
22. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
23. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
24. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
25. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del Departamento;
26. Administrar de forma digital las circulares enviadas a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
27. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
28. Las demás que asigne la o el titular de la dirección.

## **Departamento de Evaluación y Seguimiento**

### **Objetivo**

Evaluar el desempeño operativo y normativo de las Delegaciones, Subdelegaciones y unidades de servicio a partir de los resultados de las visitas, auditorías, programas e informes, a fin de detectar irregularidades en la operación y en su caso proponer cursos de capacitación y/o acciones de mejora para su óptimo funcionamiento.

### **Funciones**

1. Proponer a la/el Titular de la Dirección de Mejoramiento Operativo las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
2. Llevar el control y seguimiento de las observaciones y acciones de mejora derivadas de las visitas realizadas por el Órgano Interno de Control y demás Autoridades revisoras a esta Dirección General;
3. Establecer la operación de las acciones a desarrollar por las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, a raíz de las observaciones y acciones de mejora emitidas por el Órgano Interno y demás Autoridades revisoras;
4. Realizar diagnósticos integrales con los resultados generales obtenidos del análisis de la evaluación, para contar con una opinión sobre la problemática de cada delegación o subdelegación;
5. Participar, a petición de la/el titular de la Dirección de Mejoramiento Operativo, en las conferencias telefónicas impartidas por la Dirección General, como por las áreas normativas en suplencia del Director de Área;
6. Administrar información correspondiente al seguimiento de observaciones y acciones de mejora del Órgano Interno de Control;
7. Informar permanentemente a la o el titular de la Dirección sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;
8. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
38 de 43

9. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
10. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
11. Analizar y elaborar informes derivados de las observaciones de las diferentes autoridades revisoras;
12. Colaborar en la expedición de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;
13. Supervisar el control y manejo del archivo documental y/o electrónico del departamento;
14. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
15. Las demás que asigne la o el titular de la subdirección.

## **Dirección de Vinculación para el Servicio**

### **Objetivo**

Propiciar el óptimo funcionamiento de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, mediante la vinculación de las áreas normativas y las representaciones de Profeco, para que estas últimas cuenten con los Recursos Humanos, Materiales y Financieros, necesarios para el cumplimiento de metas, objetivos y programas de trabajo.

### **Funciones**

1. Coordinar con las áreas administrativas la atención de los requerimientos de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, en materia de Recursos Humanos, Materiales y Financieros;
2. Participar en las conferencias telefónicas impartidas por la Dirección General, así como por las áreas normativas;
3. Asesorar y orientar al personal de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio sobre aspectos de operación administrativa y de implementación normativa de las representaciones de Profeco;
4. Proponer medidas para modernizar y simplificar los métodos de trabajo para el control de Recursos de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en coordinación con la Dirección de Mejoramiento Operativo;
5. Proporcionar la información para la elaboración de carpetas informativas por parte de la Dirección de Mejoramiento Operativo, en la realización de visitas del o la titular de la Procuraduría y demás Autoridades a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
6. Proporcionar la información y cooperación técnica que sean requeridos por las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, en el ámbito de su competencia;
7. Coordinar la revisión de la documentación necesaria para la elaboración de los contratos de arrendamiento y prestación de servicios de las Delegaciones y Subdelegaciones e informar de su status, a la Dirección General, cuando así lo requiera;



**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
40 de 43

8. Coordinar el envío de información a diferentes delegaciones y subdelegaciones, a través de la valija a nivel nacional;
9. Mantener permanentemente actualizado el padrón de las/los titulares de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
10. Realizar el seguimiento de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros estipulados en los convenios de colaboración que celebran las Delegaciones con los Gobiernos Estatales y/o Municipales;
11. Participar como suplente de la/el titular de la Dirección General de Delegaciones en las sesiones de comité de adquisiciones, Obra Pública y Bienes Muebles;
12. Informar, coordinar y apoyar a los o las titulares de las delegaciones y subdelegaciones en el proceso de entrega-recepción, conjuntamente con el Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor;
13. Coadyuvar en la gestión del trámite de credenciales para las y los verificadores de delegaciones, subdelegaciones;
14. Coordinar los recursos necesarios tanto humanos, materiales y financieros para la logística de la Reunión de Delegados y Convenciones Nacionales, cuando así lo solicite la Dirección General;
15. Coordinar y dar seguimiento a la documentación necesaria para la autorización de los contratos de honorarios asimilados a salarios de las Delegaciones y Subdelegaciones;
16. Elaborar y actualizar el control de vacantes de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio del personal de base, confianza y eventual adscritas a éstas;
17. Coordinar con la Dirección General de Recursos Humanos los movimientos de personal solicitados por las Delegaciones y Subdelegaciones;
18. Coordinar el seguimiento de las diversas solicitudes presupuestales de las Delegaciones y Subdelegaciones, cuando así se requiera;
19. Coordinar el seguimiento de solicitudes de mobiliario, parque vehicular, equipo informático, papelería, y contratos de las Delegaciones y Subdelegaciones, cuando así se requiera;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
41 de 43

20. Coordinar conjuntamente con el área normativa, los movimientos de nuevo ingreso, promociones y cambios de adscripción de las delegaciones y subdelegaciones, presentándolos a la o el titular de la Dirección General de Delegaciones para su autorización;
21. Coordinar la gestión de las solicitudes relacionadas con pagos correspondientes: a aguinaldo, Fondo de Ahorro Capitalizable de los Trabajadores al Servicio del Estado (Fonac) y demás prestaciones requeridas por las Delegaciones y Subdelegaciones;
22. Coordinar el trámite ante el área normativa de los reportes del mejor empleado del mes de las delegaciones y subdelegaciones;
23. Revisar las solicitudes de viáticos y pasajes que realizan los o las delegados para autorización del o la titular de la Dirección General;
24. Coordinar el envío al área normativa, de las renunciaciones, altas, cambio de adscripción, licencias sin doce de sueldo, retiro voluntario, etc. generados en las delegaciones y subdelegaciones;
25. Coordinar la elaboración y trámite de circulares a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en materia de Recursos Humanos, Materiales, Informáticos y Financieros;
26. Presentar a la o el titular de la Dirección General las necesidades de la Dirección de Área para la elaboración del presupuesto del año siguiente;
27. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;
28. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
29. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
30. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad.

## **Departamento de Gestión de Recursos Materiales y Financieros**

### **Objetivo**

Gestionar los recursos materiales y financieros solicitados por las Delegaciones y Subdelegaciones, mediante la tramitación de estos, con la unidad administrativa correspondiente, para que las representaciones de Profeco cuenten con ellos para el desarrollo de sus funciones y actividades.

### **Funciones**

Gestionar con la unidad administrativa responsable, las solicitudes de recursos materiales y financieros y en su caso informático, requeridas por las Delegaciones y Subdelegaciones;

1. Informar, coordinar y apoyar a los y las titulares de las delegaciones y subdelegaciones en el proceso de entrega-recepción, conjuntamente con el Órgano Interno de Control en la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Registrar y dar seguimiento a la información de los apoyos que reciben las Delegaciones y Subdelegaciones con los Gobiernos Estatales o Municipales;
3. Recibir, tramitar, gestionar y dar seguimiento a la documentación necesaria para la autorización de los contratos de arrendamiento y de prestación de servicios profesionales (limpieza, vigilancia, etc.) de las delegaciones y subdelegaciones;
4. Realizar las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio que le asigne el o la titular de la Dirección General, e informar los resultados al mismo;
5. Informar al o la titular de la Dirección General de los resultados obtenidos de las visitas a delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
6. Proponer al o la titular de la Dirección las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio, detectadas en las visitas;
7. Participar en las conferencias telefónicas impartidas por la Dirección General, como por las áreas normativas en suplencia del director;

**Codificación:**  
MO-130

**Versión:**  
06

**Vigencia:**  
15 de diciembre de 2015

**Página:**  
43 de 43

8. Auxiliar a la Dirección en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven, competencia del departamento;
9. Actualizar el parque vehicular asignado a Delegaciones y Subdelegaciones;
10. Gestionar ante el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. (BANSEFI), el registro de firmas para suscribir órdenes relacionadas con billetes de depósito en delegaciones y subdelegaciones;
11. Dar seguimiento a los apoyos de recursos financieros solicitados por las delegaciones y subdelegaciones e informar a la Dirección General de su resultado;
12. Elaborar cuando corresponda, el proyecto de presupuesto para realizar las reuniones regionales, estatales o centrales con las/los Delegados, Subdelegados, las/los Jefes de Departamento y las/ los Encargados Administrativos;
13. Gestionar las solicitudes de transporte para el envío de mobiliario y/o equipo a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
14. Organizar y controlar el servicio de valija a Delegaciones y Subdelegaciones a nivel nacional;
15. Relacionar y enviar los obsequios del día de las madres, reyes, rifas y de los eventos que acontezcan en apoyo a los empleados de las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio;
16. Revisar las solicitudes de viáticos y pasajes que realizan las y los delegados para autorización del Director General;
17. Elaborar y tramitar circulares a las delegaciones, subdelegaciones y unidades de servicio en materia de su competencia;
18. Asesorar a las delegaciones y subdelegaciones y unidades de servicio en el ámbito de competencia del Departamento;