



## **Procuraduría Federal del Consumidor**

# **Manual General de Organización de la Procuraduría Federal del Consumidor**



**Codificación:**  
 MO-10315

**Versión:**  
 04

**Vigencia:**  
 25 de agosto de 2016

**Página:**  
 1 de 166

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	L.C. María Teresa Ortiz Medina Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Autorizó:</b>	Lcdo. Aldo Pavón Segura Encargado del despacho de la Coordinación General de Administración	

## Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	Septiembre de 1998	Documento de nueva creación que presenta una visión de la estructura organizacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, precisando las funciones de las unidades administrativas que la integran, así como delimitar sus responsabilidades.
01	12 de diciembre de 2007	Actualización del documento 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).
02	26 de junio de 2012	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía, así como de la actualización de los Manuales Específicos de Organización de las distintas direcciones generales que conforman la Institución. Versión dictaminada por el Comeri, en la Segunda Sesión Ordinaria de 2012 (26-06-2012).

<b>Codificación:</b> MO-10315	<b>Versión:</b> 04	<b>Vigencia:</b> 25 de agosto de 2016	<b>Página:</b> 2 de 166
----------------------------------	-----------------------	--	----------------------------

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
03	25 de agosto de 2016.	Actualización derivada del programa de trabajo 2016 del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor en alineación del quehacer Institucional conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; Las actualizaciones comprenden la inclusión de la nueva misión, visión y objetivos Institucionales y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, así como parte de una mejora organizacional. Asimismo, se siguen los lineamientos establecidos en la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (NMX-R-025-SCFI-2015). Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2016 (25-08-2016).

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Glosario.....	6
III. Objetivo.....	37
IV. Marco Jurídico.....	38
V. Cadena de Valor Institucional.....	52
VI. Atribuciones.....	53
VII. Misión, Visión y Objetivos.....	65
VIII. Estructura Orgánica.....	66
IX. Organigrama.....	68
X. Objetivo y Funciones.....	69
Subprocuraduría de Servicios.....	79
Subprocuraduría de Verificación.....	94
Subprocuraduría Jurídica.....	109
Subprocuraduría de Telecomunicaciones.....	120
Coordinación General de Educación y Divulgación.....	140
Coordinación General de Administración.....	153

## I. Introducción

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, así como al cumplimiento de los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y los programas que determine el Ejecutivo Federal o la o el titular de la Institución.

El presente manual general de organización es de observancia general para las y los servidores públicos adscritos a PROFECO los cuales realizarán sus funciones y actividades acorde a conductas que se derivan de valores y que sirven como base para establecer congruencia entre su desempeño laboral y los comportamientos éticos prevalecientes en la institución (código de conducta), y también servirá como instrumento de información y consulta de todas las Unidades Administrativas (UA) que la conforman.

El manual está dirigido a las y los servidores públicos que laboran en PROFECO, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de las UA. También representa un medio para familiarizarse con la estructura orgánica autorizada y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman a PROFECO, permitiendo identificar con claridad los objetivos, funciones y responsabilidades de cada una de las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales y Direcciones Generales dependientes de éstas, así como las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Generales dependientes de la o el titular de la Institución; conocer las líneas de mando y de intercomunicación; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; y contar con elementos indispensables para visualizar el contexto que regirá su actuación en el logro de los objetivos que señale la Administración Pública Federal.

Derivado de las líneas de acción que establecen los Programas Federales, PROFECO actualiza el presente manual, con la finalidad de apegarse a la realidad operativa de la institución y considerar todas las funciones de las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, Direcciones Generales, Delegaciones y Subdelegaciones que conforman la Institución.

De igual forma, se incorpora la nueva identidad grafica de la Institución y se integra a este documento el lenguaje incluyente y principios de igualdad que establece la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres (NMX-R-025-SCFI-2015).

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de PROFECO, siendo responsabilidad de la Coordinación General de Administración llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que las Subprocuradurías, Coordinaciones Generales y Direcciones Generales dependientes de la o el titular de la Institución; deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

Asimismo, y en cumplimiento al Artículo Primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece: “Queda prohibida toda discriminación motivada por su 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 a toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales”.

El lenguaje empleado en este documento no pretende generar ninguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino, abarcando ambos sexos.

## II. Glosario

**A pie de máquina.** Revisión y aprobación de las pruebas de impresión realizadas en la imprenta antes de que ésta proceda a imprimir todo el tiraje.

**Acción(es) de Mejora.** Las actividades determinadas e implantadas por los/las Titulares y demás servidores(as) públicos(as) de las instituciones para fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, así como prevenir, disminuir y/o eliminar riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento de objetivos y metas.

**Acta de levantamiento de la medida precautoria.** Documento en el cual se circunstancian los hechos relativos al retiro del(los) sello(s) colocado(s) en el (los) bien (es), producto(s) o instrumento(s) de medición o en establecimientos, con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

**Acta de verificación.** Documento en el que se circunstancian los hechos generales y particulares que se constatan durante una visita de verificación.

**Activo.** Es un recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado, en términos monetarios del que se esperan fundamentalmente beneficios económicos futuros, derivado de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.

**Acto de autoridad.** Cualquier hecho voluntario e intencional, negativo o positivo imputable a un órgano del Estado, consistente en una decisión o en una ejecución o en ambas conjuntamente, que produzcan una afectación en situaciones jurídicas o de hecho determinadas, que se impongan imperativa, unilateral o coercitivamente. Dentro de tales características, destaca el elemento voluntariedad, que lo distingue de un acontecimiento cualquiera, el de intencionalidad que estriba en la causación de una afectación, esto es que tiende a la obtención de un fin determinado, así como la índole decisoria o ejecutiva del acto dotado de imperatividad, unilateralidad y coercitividad, que le imprimen naturaleza autoritaria y que por ello puede producir una afectación en bienes o derechos del particular.

**Actos Jurídicos.** Es la manifestación de voluntad de una o más personas, encaminadas a producir consecuencias de derecho que pueden consistir en creación, modificación transmisión o extinción de derechos y obligaciones.

**Acuerdo de levantamiento de la medida precautoria.** Documento debidamente fundado y motivado por el cual se ordena el levantamiento de la medida precautoria impuesta con motivo de infracciones a la legislación o normatividad aplicable.

**Acuerdo Interinstitucional.** El convenio regido por el derecho internacional público, celebrado por escrito entre cualquier Dependencia u Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal y uno o varios órganos gubernamentales extranjeros u organizaciones internacionales, cualquiera que sea su denominación, derive o no de un tratado previamente aprobado.

**Acuerdo.** 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.

**Administración de Riesgos.** Proceso sistemático para establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, atender, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan controlarlos y asegurar el logro de los objetivos y metas de las instituciones de una manera razonable.

**Administración Pública Federal.** Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Federal en la realización de la función administrativa; se compone de la administración centralizada y paraestatal que consigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

**Administración Pública.** La actividad de prestación de servicios públicos tendientes a satisfacer las necesidades de la sociedad.

**Administrativo.** Perteneciente o relativo a la administración pública o privada.

**Adquisición.** Acto o hecho en virtud del cual una persona obtiene el dominio o propiedad de un bien o servicio o algún derecho real sobre éstos.

**Afectación Presupuestaria.** Es el movimiento que permite adecuar o modificar el presupuesto original autorizado por la H. Cámara de y Diputados, el cual se realiza a través de un documento denominado "oficio de afectación presupuestaria". Según el tipo de clave presupuestaria que afecte, puede ser: interna, es decir, cuando el traspaso realizado por la entidad es interno; o externo, cuando se requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Según el movimiento que produzca, puede ser: ampliación o reducción líquida y movimiento compensado entre partidas o Unidades Responsables.



**Ajuste.** Conjunto de operaciones realizadas durante la verificación por una autoridad competente o las unidades de verificación acreditadas, destinadas a acondicionar un instrumento de medición a un nivel de funcionamiento y exactitud de cero error o, de no ser posible, en el punto más próximo a cero dentro de las tolerancias de exactitud establecidas en las normas oficiales mexicanas aplicables, mediante los mecanismos establecidos para ello.

**Alegato.** Es el acto procesal por el cual el presunto infractor expresa dentro del procedimiento por infracciones a la ley, los argumentos por los cuales considera que ha desvirtuado la presunción de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).

**Alerta Rápida.** Información que se genera derivado del estudio realizado a un producto y que pone en riesgo la salud o la integridad física de las personas; o bien, cuando alguna empresa detecta un problema en su producto e informa a las autoridades competentes, y se hace pública de manera inmediata en el portal de PROFECO y se replica en boletines de prensa, en la Revista del Consumidor, en su versión impresa y en línea y, por medio de redes sociales como Facebook y Twitter.

**Alianza por el gobierno Abierto (AGA).** Es una iniciativa multilateral, que México ha firmado con otros países, dirigida a propiciar compromisos concretos de parte de los gobiernos para promover la transparencia, aumentar la participación ciudadana en los asuntos públicos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza.

**Análisis.** Determinar las características o composición de un producto en sus elementos constitutivos.

**Anteproyecto de Presupuesto.** Estimación de los gastos a efectuar para el desarrollo de los programas sustantivos y de apoyo de las dependencias y entidades del Sector Público Presupuestario; para su elaboración se deben observar las normas, lineamientos y políticas de gasto que fije la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; la información permite a esta dependencia integrar el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación.

**Apercibimiento.** Medida de apremio, asentada en el acta de visita de verificación por parte de la o el verificador, consistente en exhortar a las o los proveedores para que subsanen la irregularidad o la práctica comercial abusiva detectada durante el desarrollo de la diligencia y que contraviene lo dispuesto por la LFPC.

**Arbitraje.** Procedimiento mediante el cual PROFECO podrá actuar como árbitro entre la población consumidora y las y los proveedores cuando los interesados así lo designen, observado los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes, buscando resolver su controversia en materia de consumo. Puede ser en estricto derecho o en amigable composición.

**Área (s) de Oportunidad.** La situación favorable en el entorno institucional, bajo la forma de hechos, tendencias, cambios o nuevas necesidades que se pueden aprovechar.

**Aseguramiento.** Medida precautoria impuesta a productos que se comercializan fuera de establecimiento comercial por incumplir con la legislación y/o normatividad aplicable.

**Asesoría.** La que se proporciona para dar a conocer a la ciudadanía los derechos y obligaciones contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la vía y forma de hacerlos valer, incluyendo la solución de sus consultas.

**Asignación Presupuestaria.** Importe destinado a cubrir las erogaciones previstas en programas, subprogramas, proyectos y unidades responsables, necesarias para el logro de los objetivos y metas programadas. Esta se divide en asignación original y asignación modificada.

**Asociaciones consumeristas.** Formadas por organizaciones de la sociedad civil — organizaciones sociales, universidades públicas o privadas, otras instituciones, entidades educativas, de investigación, de servicio social o difusión cultural, públicas o privadas— que, en coordinación con PROFECO, desarrollan programas orientados al consumo razonado y seguro de bienes y servicios, o la defensa de los derechos de los consumidores.

**Asociacionismo para el consumo.** Movimiento social partidario de crear asociaciones surgidas de la sociedad civil con el fin de promover el consumo responsable y atender la transversalidad e impacto del consumo en los distintos campos del desarrollo social del país.

**Atribución.** Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un ordenamiento jurídico o de la normatividad aplicable.

**Audiencia de conciliación.** Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual el conciliador escucha a las partes y tomando en consideración las constancias que obran en el expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

**Audiencia.** Acto y efecto de escuchar públicamente por parte de las autoridades a las personas que expresan, reclaman o solicitan algo para que en su oportunidad sea tomado en cuenta cuando se decida la causa o, en su caso, un proceso.

**Auto-tanque.** Vehículo que en su chasis tiene instalado en forma permanente uno o más Recipientes No Transportables para contener Gas L.P., utilizado para el Transporte o Distribución de dicho combustible a través de un sistema de trasiego.

**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.

**Billetes de Depósito.** Documento expedido por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI) utilizado por las partes de un procedimiento administrativo, para garantizar el cumplimiento de una obligación, bajo la guarda y custodia de PROFECO.

**Cabezas.** Títulos de la portada de la Revista del Consumidor.

**Calibración.** Conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores en la medición de un instrumento para medir, y de ser necesarias otras características metrológicas.

**Calidad.** Conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

**Campaña.** Estrategia para dar a conocer acciones y mensajes específicos, a través de diferentes medios como son radio, televisión e impresos.

**Capacitación.** Actividad obligatoria regulada o normada que consiste en actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de la o el trabajador/a en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; preparar a la o el trabajador/a para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; prevenir riesgos de trabajo; incrementar la productividad; y, en general, mejorar las aptitudes de la o el trabajador/a.

**Cápsula.** Mensaje radiofónico o televisivo de género informativo de temas variados, producido por PROFECO dirigido al público en general, con una duración de 1 a 4 minutos.

**Casas de Empeño.** Los proveedores personas físicas o sociedades mercantiles no reguladas por leyes y autoridades financieras que de forma habitual o profesional realicen u oferten al público contrataciones u operaciones de mutuo con interés y garantía prendaría.

**Catálogo.** Instrumento administrativo que presenta en forma sumaria, ordenada y sistematizada, un listado de cosas o eventos relacionados con un fenómeno en particular.

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

**Clave Presupuestaria.** Agrupación de los componentes de las clasificaciones administrativa, funcional y programática, así como la económica y geográfica que identifica, ordena y consolida en un registro, la información de dichas clasificaciones y vincula las asignaciones que se determinan durante la programación, integración y aprobación del Presupuesto de Egresos, con las etapas de control, y las de ejecución y seguimiento del ejercicio del gasto.

**Coadyuvancia.** Sostener el sentido de la resolución o ser partícipe en el apoyo de criterios de una autoridad.

**Columnista.** Redactor o colaborador de un periódico o revista que escribe regularmente una columna específica.

**Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER).** Es un órgano administrativo desconcentrado, con autonomía técnica y operativa, sectorizado a la Secretaría de Economía, que tiene como mandato promover la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que éstas generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad.

**Comité y/o COCODI.** El Comité de Control y Desempeño Institucional (**COCODI**), órgano colegiado que contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; a impulsar el establecimiento y actualización del Sistema de Control Interno, y al análisis y seguimiento para la detección y administración de riesgos, conforme a lo dispuesto en el Título Cuarto de las presentes Disposiciones en Materia de Control Interno.

**Comités Institucionales.** Cuerpos colegiados integrados por servidores públicos de la PROFECO de acuerdo a la normatividad correspondiente, para tomar decisiones respecto a determinadas materias.

**Compilar.** Reunir en un solo texto extractos o fragmentos de otras obras ya publicadas.

**Comportamiento comercial.** Información de un proveedor que contiene, de manera enunciativa mas no limitativa, el número de quejas presentadas en su contra, el estado procesal de las mismas, los principales motivos de reclamación, así como el porcentaje de conciliación en un periodo determinado, con la finalidad de conocer su actividad y prácticas comerciales.

**Comunicación.** Proceso de interacción social de los grupos, durante el cual se intercambian o dan a conocer ideas, sentimientos, creencias, comúnmente por medio del lenguaje.

**Comunicado.** Es una información escrita dirigida a las o los representantes de los medios de comunicación y agencias de noticias, jefas o jefes de información, reporteros y columnistas, con el propósito de anunciar algo ostensiblemente relevante de las tareas de PROFECO.

**Conciliación.** Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio, a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por el consumidor.

**Conferencia de prensa.** Convocatoria que se hace a los representantes de los medios de comunicación a través de la Dirección General de Comunicación Social, con la finalidad de dar a conocer la opinión sobre temas de consumo y en su caso, escuchar declaraciones de los servidores públicos de la PROFECO sobre un tema en específico y realizar preguntas sobre el mismo.

**Conflicto de trabajo.** Controversias que pueden presentarse en las relaciones laborales.

**Consejo Consultivo del Consumo (CCC).** Órgano interdisciplinario que tiene por objeto analizar diversos temas en materia de consumo y de protección a la población consumidora, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor así como fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo y en el conocimiento y ejercicio de sus derechos.

**Consejos Consultivos del Consumo Estatales (CCCE).** Órganos interdisciplinarios que tienen por objeto analizar diversos temas en materia de consumo y de protección a las y los consumidores, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la PROFECO así como fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo y en el conocimiento y ejercicio de sus derechos, dentro de la entidad federativa que sea su competencia.

**Consolidación.** Aplicar con firmeza y solidez todos los actos que se realicen.

**Constancia de Inscripción.** Documento donde se establecen los datos únicos e intransferibles que PROFECO otorga al proveedor, para identificar los registros de las casas de empeño y sus sucursales en el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE).

**Consultoría.** Asesoramiento especializado.

**Consumidor.** Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor/a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley (Art. 2 de la LFPC).

**Consumo inteligente.** Todo aquel que se realiza conscientemente, de manera crítica y libre frente a la publicidad; con información suficiente; que asume responsabilidad de su posible impacto sobre el medio ambiente; solidario con los más desprotegidos y organizado de tal modo que se potencie el poder del consumidor. El consumo inteligente, que busca el desarrollo humano pleno y armónico, tiene en cuenta todas las necesidades: las biológicas y psicológicas, las sociales y las espirituales, pero las reflexiona.

**Contabilidad.** Es una disciplina que se encarga de estudiar, medir y analizar en forma teórico-científica la realidad económica, financiera, social y ambiental de una empresa u organización, con el fin de interpretar las situaciones económicas que se derivan de transacciones monetarias, facilitando la toma de decisiones encaminadas hacia el mejoramiento de la productividad, gestión de la empresa u organización, la responsabilidad con el impacto ambiental y el impacto de bienestar social en la comunidad de la que se beneficia la entidad económica en la obtención de utilidad-ganancia, presentando la información contable previamente registrada de manera sistemática según un modelo contable determinado, esta información es útil para los distintos grupos de interés que rodean la empresa u organización.

La contabilidad gubernamental, por lo tanto, es el tipo de contabilidad que registra las operaciones financieras de las entidades y dependencias de la administración pública. Todos los eventos económicos cuantificables que afecten al Estado forman parte del interés de la contabilidad gubernamental.

A través de la contabilidad gubernamental, los dirigentes a cargo de la conducción del Estado deben rendir cuentas a los organismos competentes para mostrar cómo administran el dinero público.

**Contacto Ciudadano.** Espacio físico en el cual la PROFECO brinda a la ciudadanía la atención de diversos trámites y servicios de sus áreas sustantivas con personal ampliamente capacitado.

**Contratos de adhesión.** Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

**Contrato tipo.** Es el modelo de contrato que ha sido publicado por PROFECO en el Diario Oficial de la Federación (DOF); o que ha sido elaborado por la institución y que a propuesta suya o a petición del proveedor puede ser adoptado por éste.

**Contrato.** Es el acuerdo de dos o más personas, que produce o transfiere obligaciones o derechos.

**Contrato o Convenio Institucional.** Documentos suscritos por los/las servidores/as públicos/as de PROFECO.

**Control de Gestión.** Sistema de administración que permite el seguimiento integral de las acciones que se planean y ejecutan; determina el avance periódico de las mismas, a fin de ejercer acciones de retroalimentación y correctivas en caso de incumplimiento o desviación.

**Control Interno.** El proceso que tiene como fin proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la Institución.

**Controversia.** Discusión de opiniones o falta de acuerdo en criterios o puntos de vista, entre dos o más personas.

**Convenio institucional.** Instrumento jurídico por medio del cual se acuerdan acciones de colaboración entre PROFECO y diversas dependencias o entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como proveedores, organismos o instituciones privadas; con el propósito de lograr mejores alternativas de protección para la población consumidora.

**Convenio.** Es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

**Cuenta por Liquidar Certificada (CLC).** Documento que se utiliza para registrar el gasto por su naturaleza económica y liquidarlo con cargo al presupuesto de egresos de la dependencia, conforme a la normatividad presupuestaria vigente.

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

**Demanda.** Acto fundamental con el que la parte actora inicia el ejercicio de la acción y plantea concretamente su pretensión ante el juzgador.

**Denuncia.** Comunicación verbal o escrita por parte de las o los consumidores, presentada vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio, con el fin de hacer del conocimiento de PROFECO presuntas violaciones a la LFPC, Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN) y Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), cometidas por parte de las o los proveedores de bienes, productos y servicios.

**Denuncia penal.** Es la puesta en conocimiento de la perpetración de un hecho probablemente constitutivo de un delito perseguible de oficio ante el Ministerio Público.

**Dependencia.** Es aquella institución pública dependiente en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Federal en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados. Las dependencias de la Administración Pública Federal son las Secretarías de Estado y según lo establece la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. El acuerdo de sectorización reserva el concepto de dependencias a los organismos públicos del Sector Central que no son coordinadores de sector y da la denominación de Secretaría a los que sí lo son.

**Depreciación.** Reducción del valor intrínseco de un bien debido al uso y al paso del tiempo. Procedimiento contable que tiene como fin distribuir de manera sistemática y razonable el costo de los activos fijos tangibles, menos su valor de desecho, si lo tienen, durante la vida útil estimada de la unidad.

**Dictamen de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición.** Documento en el que se consignan los resultados de las pruebas aplicadas en la verificación para ajuste por calibración de instrumentos medición, además de los datos generales de la persona física o moral solicitante del servicio de calibración y las características específicas del instrumento de medición verificado.



**Dictamen Jurídico.** Documento emitido por PROFECO, el cual resulta de un análisis jurídico, en donde se determina la procedencia o improcedencia del asunto que se trate.

**Dictamen.** Documento emitido por Profeco, en el que determina el importe de las obligaciones incumplidas a cargo del proveedor, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor de la población consumidora.

**Difusión.** Propagación de información relevante para el público consumidor, especialmente de las tareas de la Procuraduría y de los asuntos que influyen en el comportamiento del consumo.

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

**Disponibilidades.** Aquellas partidas del activo que representan bienes que pueden destinarse de modo inmediato para hacer frente a las obligaciones pecuniarias de una empresa. Por ejemplo: efectivo en caja y bancos, documentos de cobro inmediato, inversiones en valores de pronta realización, etc.

**Distribución de gas.** Actividad de recibir Gas L.P., a granel, para su posterior traslado, conducción, entrega o venta a adquirentes y usuarios(as) finales.

**Distribución.** Actividad consistente en repartir, trasladar o entregar algún producto o servicio a adquirentes y usuarios(as) finales.

**Distribuidor de gas.** La o el titular de un permiso de distribución en cualquiera de las modalidades previstas en el Reglamento de Gas L.P.

**Documentos Comprobatorios.** Son todos aquellos documentos originales que generan y amparan registros en la contabilidad de la dependencia o entidad y demuestran que ésta: recibió o proporcionó, en su caso, los bienes y servicios que generaron obligaciones o derechos; recibió o entregó dinero en efectivo o títulos de crédito, y sufrió transformaciones internas o se dieron eventos económicos que modificaron la estructura de sus recursos.

**Educación para el Consumo.** Actividad central en el trabajo de PROFECO. Tiene como objetivo promover y fomentar en la población mexicana hábitos y patrones de consumo favorables para su economía, salud, medio ambiente y calidad de vida. Para alcanzar estos fines se vale del desarrollo y difusión de estrategias, técnicas y contenidos de orientación a través de los medios de comunicación propios de la institución (Revista del Consumidor, Revista del Consumidor Radio, Revista del Consumidor TV, Revista del Consumidor en Línea, folletos y otros impresos), colaboraciones con medios y organismos externos y talleres con las organizaciones de consumidores.

**Eficacia.** Es la actividad encaminada a lograr los objetivos deseados o propuestos en realización de las funciones.

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

**Egresos.** Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el pago de algún compromiso, bien o servicio prestado.

**Emisoras.** Radiodifusoras y televisoras públicas y privadas.

**Encuesta de Autoevaluación por Nivel de Control Interno.** La herramienta que aplican los servidores públicos de una institución, en el ámbito de su competencia por nivel de Control Interno (Estratégico, Directivo y Operativo) para conocer los avances en el establecimiento y actualización de los elementos del Sistema de Control Interno Institucional.

**Entero a Terceros.** Es la retención al salario de las y los trabajadores, como consecuencia de un servicio contratado por aquellas/os, o por orden legal, y que se entrega a dependencias, entidades y/o a la iniciativa privada, según corresponda; como por ejemplo, cuotas por concepto de seguridad social, instituciones de seguros, INFONACOT, etc.

**Entidades.** Los organismos descentralizados, empresas de participación estatal y fideicomisos públicos, que de conformidad con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal sean considerados entidades paraestatales.

**Escalafón.** Sistema organizado para efectuar las promociones de las y los servidores públicos de base.

**Estación de Servicio.** Establecimiento que comercializa gasolina y otros combustibles líquidos a través de sistemas de medición para el despacho.

**Estados Financieros.** Es la información cuantitativa que emana de la contabilidad, expresada en unidades monetarias y descriptiva, que muestra la posición y desempeño financiero en una entidad, y cuyo objetivo esencial es el de ser útil al usuario general en la toma de sus decisiones económicas. Documentos que muestran la situación financiera y los resultados de un ente público a una fecha establecida, proporcionando información sobre la composición del activo, pasivo y patrimonio, el comportamiento del ingreso y gasto. Determinan resultados para la toma de decisiones y facilitan la evaluación y fiscalización de los hechos económicos cuantificables, con base en el marco jurídico.

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

**Estructura Orgánica.** Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como el reglamento interior, o en su caso el Estatuto Orgánico correspondiente. De esta forma se identifica el sistema formal de la organización, a través de la división de funciones y la jerarquización de sus mandos, en la que se establece la interrelación y coordinación de los mismos.

**Estudio o Investigación.** Conjunto de trabajos que preparan la ejecución de un proyecto con el objeto de informar sobre las características relativas a un producto.

**Evaluación del Sistema de Control Interno.** El proceso mediante el cual se determina el grado de eficacia y de eficiencia con que se cumplen los elementos de control del Sistema de Control Interno Institucional en sus tres niveles: Estratégico, Directivo y Operativo, para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Control Interno institucional.

**Evaluación.** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

**Flexograma/Holograma.** Calcomanía o sello con características de seguridad autenticidad y distintivos propios de la Institución; colocada sólo en instrumentos de medición aptos para transacciones comerciales, que cumplen con las especificaciones y métodos de prueba de la Norma Oficial Mexicana aplicable, asimismo se refiere a los hologramas establecidos en la Décima Regla General de la LISTA de instrumentos de medición cuya verificación inicial, periódica o extraordinaria es obligatoria, así como las reglas para efectuarla (DOF 21/10/2002).

**Flujo de Efectivo.** Estado que muestra el movimiento de ingresos y egresos y la disponibilidad de fondos a una fecha determinada.

**Fomento de asociaciones de consumidores.** En una primera etapa, todas las actividades encaminadas a identificar personas, grupos de personas o asociaciones interesadas en formar una asociación de consumidores. En una segunda etapa, todas las actividades de profesionalización de las asociaciones a través de cualquier mecanismo de capacitación e informativo.

**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.

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

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

**Gas L.P. o Gas Licuado de Petróleo.** Combustible compuesto primordialmente por butano y propano.

**Giro Comercial.** Clasificación de la actividad comercial, industrial y de servicios que es llevada a cabo por las o los proveedores de bienes, productos y servicios.

**Gobierno abierto.** Es la forma de relacionarse entre la Administración Pública y los ciudadanos, que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos.

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

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

**Grupos de consumidores (GC).** Personas morales jurídicamente reconocidas por el Estado mexicano; generalmente, asociaciones civiles. Su objeto social incluye la protección y defensa de los derechos del consumidor. Sus fines son preponderantemente sociales, más que económicos. Poseen una estructura que responde a su naturaleza legal. Aglutinan a socios, asociados, simpatizantes, benefactores y colaboradores de otras índoles.

**Guión.** Texto que desarrolla un argumento o acción, y que describe imágenes y sonidos, así como las especificaciones técnicas para la realización televisiva o radiofónica.

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

**Honorarios (ingreso por).** Es la remuneración que se otorga a las personas físicas contratadas bajo el régimen de prestación de servicios profesionales por honorarios en términos de la legislación civil, motivo por el cual no conlleva ningún tipo de prestación de índole laboral.

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

**Indicador de gestión.** Instrumento que permite medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y vincular los resultados con la satisfacción de las demandas sociales en el ámbito de las atribuciones de las dependencias y entidades del Gobierno Federal. Los indicadores de gestión también posibilitan evaluar el costo de los servicios públicos y la producción de bienes, su calidad, pertinencia y efectos sociales; y verificar que los recursos públicos se utilicen con honestidad, eficacia y eficiencia.

**Indicador estratégico.** Parámetro cualitativo y/o cuantitativo que define los aspectos relevantes sobre los cuales se lleva a cabo la evaluación para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en términos de eficiencia, eficacia y calidad, para coadyuvar a la toma de decisiones y corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.

**Indicador.** Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.

**Información institucional.** Es aquella relativa a las operaciones realizadas por una dependencia o entidad; su finalidad principal es servir de apoyo en los procesos de decisión y en la determinación de objetivos, ejecución, control y evaluación de resultados de los programas institucionales.

**Información.** Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en PROFECO, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos y domicilios de organismos públicos y privados, elaboración de Tecnologías Domésticas, Platos Sabios, entre otros. Incluye la orientación a la población consumidora mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos en que el problema que se plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

**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.

**Informe Anual.** Informe Anual del estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

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

**Ingreso.** Son todos aquellos recursos que obtiene PROFECO por transferencias, subsidios, asignaciones, apoyos, o cualquier otro motivo que incrementa su patrimonio. En el caso del Sector Público, son los provenientes de los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, financiamientos internos y externos; así como de la venta de bienes y servicios del Sector Paraestatal.

**Ingresos Propios.** Son la totalidad de las percepciones, que obtiene PROFECO por la venta de bienes y/o servicios que proporciona, exceptuando las transferencias y los ingresos por financiamiento interno y externo.

**Inmovilización.** Medida precautoria que se aplica para evitar, mediante la colocación de sellos, que un producto o instrumento de medición que no cumple con la Norma Oficial Mexicana específica se comercialice o se utilice para transacciones comerciales.

**Inspección.** Acto a través del cual una autoridad en el ámbito de su competencia verifica que determinados entes cumplan con las disposiciones legales aplicables, con las que se obligan.

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

**Instrumento de medición verificado.** El instrumento de medición que ha sido verificado y, en su caso, ajustado conforme a lo establecido en la LISTA de instrumentos y la NOM correspondiente.

**Instrumento de Medición.** Dispositivo que determina el valor de una magnitud, ya sea de volumen, masa, tiempo, energía, etc.

**Instrumentos para medir.** Los medios técnicos con los cuales se efectúan las mediciones y que comprenden las medidas materializadas y los aparatos medidores, que sirvan de base para transacciones comerciales o para determinar la tarifa de un servicio.

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

**Internet.** Sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual una o un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, tener acceso a 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.

**Inventario.** Es la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a PROFECO, realizada con orden y claridad.

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

**Laudo.** Resolución emitida por PROFECO, en su calidad de árbitro designado por las partes, a través de la cual resuelve la controversia que le fue planteada.

**Legalidad.** Respetar los términos establecidos por la ley en un régimen de Derecho. Atendiendo al Principio de Legalidad, se debe entender que todo acto debe encontrarse fundado y motivado por el derecho en vigor.

**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.

**Levantamiento de la medida precautoria.** Actividad consistente en el retiro de los sellos con la leyenda “INMOVILIZADO y/o ASEGURADO y/o DE ADVERTENCIA y /o SUSPENSIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS”, colocados en producto(s) o instrumento(s) de medición o establecimientos, en virtud de que las causas que dieron origen a la medida ya fueron subsanadas.

**Logística.** Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo ciertos eventos y programas de trabajo.

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

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

**Manual Específico de Organización.** Documento que contiene información detallada referente al marco jurídico, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas, señalando los niveles jerárquicos, grado de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la Unidad Administrativa.

**Mapa de Riesgos Institucional.** La representación gráfica de uno o más riesgos que permite vincular la probabilidad de ocurrencia y su impacto en forma clara y objetiva.

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



**Matriz de Administración de Riesgos Institucional.** El tablero de control que refleja el diagnóstico general de los riesgos para contar con un panorama de los mismos e identificar áreas de oportunidad en la Institución.

**Medida precautoria.** Acto de la autoridad consistente en impedir la comercialización o uso de envases, bienes, productos, instrumentos de medición, transportes, aseguramiento de bienes o productos, suspensión y prohibición de la comercialización de bienes, productos o servicios, mediante la colocación de sellos de advertencia u ordenar la suspensión de información o publicidad, esto cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores(as).

**Medidas de apremio.** Aquélla que PROFECO impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados (Art. 7 del RLFPD).

**Mejora Continua.** Acciones tomadas en toda la organización para incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y los procesos, a fin de proveer beneficios adicionales, tanto para la organización como para sus clientes(as).

**Mejora regulatoria.** La mejora regulatoria es el conjunto de acciones que realiza el gobierno para mejorar la manera en que regula o norma las actividades del sector privado, y en general, en que interviene en la sociedad. Es una política pública que abarca tanto estrategias regulatorias específicas, como el proceso de elaborar regulaciones.

**Mercadotecnia directa.** Nombrada también mercadotecnia de bases de datos, tiene como estrategia principal el envío personalizado de publicidad a individuos que cubren el perfil del posible comprador.

**Metrología.** Ciencia que tiene por objeto el estudio de los sistemas de pesos y medidas, y la determinación de las magnitudes físicas.

**Misión.** Es la razón de ser de la institución, la cual explica su existencia; Es una declaración de alto nivel que describe su propósito fundamental.

**Multa / Medio de apremio.** Aquella que la Procuraduría impone para hacer cumplir coactivamente los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como los convenios ante ella celebrados.

**Multa / Sanción económica.** Aquella que impone la autoridad de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable correspondiente, por la violación a alguno de sus preceptos.

**Multa.** Obligación pecuniaria que impone Profeco para hacer cumplir coactivamente tanto los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, como para hacer cumplir coactivamente los convenios ante ella celebrados a fin de reprimir o castigar infracciones a la LFPC.

**Norma Mexicana.** La que elabora un organismo nacional de normalización o la Secretaría de Economía, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, prevé para un uso común y repetidas reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como las relativas o terminología, simbología, embalaje, mercado o etiquetado. Son voluntarias y se publican en el Diario Oficial.

**Norma Oficial Mexicana (NOM).** Regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las autoridades competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que se establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación; que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial. Son de carácter obligatorio y se publican en el Diario Oficial de la Federación.

**Norma.** Ordenamiento administrativo que regula las acciones correspondientes a un fin determinado. Regla de conducta o precepto que regula la interacción de las personas en una organización, así como la actividad de una unidad administrativa o de toda una institución.

**Normas de Información Financiera Gubernamentales.** Ordenamientos o reglas que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Unidad de Contabilidad Gubernamental sustentadas en los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental, con la finalidad de regular operaciones específicas de particular relevancia, para la integración homogénea de la información contable y financiera de las entidades del sector público paraestatal.

**Normas Generales de Control Interno.** La implementación y actualización de los elementos de Control Interno que integran los cinco componentes del Control Interno que realizan los servidores públicos adscritos a las Instituciones, de acuerdo al ámbito de su competencia y nivel jerárquico.

**Normateca Interna.** Herramienta de PROFECO que mantiene el registro, difusión y consulta en internet de los documentos que regulan la organización y operación de las unidades administrativas de esta Procuraduría.

**Normatividad.** Lineamientos o documentos normativos que emite un organismo internacional o nacional de normalización.

**Nota.** Advertencia, explicación o comentario a un texto, que se incluyen en el mismo de forma separada para diferenciarlos del texto principal.

**Notificación.** Acto administrativo por el que se da a conocer a las partes o a un tercero del contenido de una resolución, acuerdo u otra determinación administrativa.

**Objetivo.** Expresión que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión de la Institución. Es el conjunto de resultados cualitativos que se pretenden alcanzar a través de determinadas acciones.

**Obra Pública.** Es todo trabajo que tenga como objeto la creación, construcción, conservación o modificación de los bienes inmuebles.

**Orden de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición.** Instrucción escrita por la autoridad competente que funda y motiva el acto para la verificación a petición de parte.

**Orden de verificación.** Instrucción escrita que contiene el fundamento y motivación para llevar a cabo la visita de verificación como acto de autoridad.

**Orden de Visita.** Documento público a través del cual se faculta a un agente de la autoridad para que proceda verificar a cualquier persona física o moral, en el ámbito de su competencia legal.

**Órdenes de trabajo.** Descripción del trabajo que debe realizar cada reportero o colaborador externo.

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

**Organización de Consumidores.** Organización implementada por PROFECO, misma que se integra por un grupo de vecinos, amigos o familiares, quienes se constituyen voluntariamente para participar de manera solidaria en la protección y defensa de sus intereses y en la cual todo está encaminado a lograr la orientación y educación de los consumidores.

**Organización social (OS).** Conjunto de individuos organizados que están de acuerdo en realizar acciones en conjunto para incidir en las actividades, relaciones y funciones de la sociedad, constituidas conforme a las leyes mexicanas, sin importar la forma jurídica que adopten.

**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.

**Organizaciones de la sociedad civil.** Agrupaciones u organizaciones mexicanas que, estando legalmente constituidas, con fines y objetivos establecidos en su acta constitutiva, que no persiguen fines de lucro. También llamadas organizaciones no gubernamentales o del tercer sector.

**Patrón Volumétrico.** Instrumento con características y especificaciones que establece alguna disposición legal, misma que contiene una medida materializada para definir, realizar o reproducir una unidad o varios valores de una magnitud para transmitirlos por comparación a otros instrumentos de medición y determinar si estos últimos se encuentran despachando la cantidad o el volumen correctamente.

**Patrón.** Medida materializada, aparato de medición o sistema de medición destinado a definir, realizar, conservar o reproducir una unidad o uno o varios valores, conocidos de una magnitud para transmitirlos por comparación a otros instrumentos de medición.

**Pedido.** Documento mediante el cual se adjudican adquisiciones, arrendamientos y servicios, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el artículo 45 de la Ley.

**Permuta.** Intercambio voluntario de servidoras/es públicas/os entre Unidades Responsables, con plaza definitiva de base del mismo nivel y antigüedad mínima de 6 meses un día.

**Plan.** Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Un plan es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en sus componentes en función de la evaluación periódica de sus resultados.

**Planeación.** Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio. Los diferentes niveles en los que la planeación se realiza son: global, sectorial, institucional y regional. Su cobertura temporal comprende el corto, mediano y largo plazos.

**Planeación estratégica.** Proceso que permite a las dependencias y entidades del Gobierno Federal establecer su misión, definir sus propósitos y elegir las estrategias para la consecución de sus objetivos, y conocer el grado de satisfacción de las necesidades a los que ofrece sus bienes o servicios. Esta planeación enfatiza la búsqueda de resultados y desecha la orientación hacia las actividades.

**Planta de Distribución.** Instalación que cuenta con la infraestructura necesaria para prestar el servicio de Distribución.

**Plaza.** Posición individual de trabajo que no puede ser ocupada por más de un/una servidor(a) público(a) a la vez y que tiene una adscripción determinada. Integra un conjunto de labores y responsabilidades asignadas en forma permanente a un/a solo/a servidor/a público/a.

**Plazo.** Es el tiempo que se concede a las partes o a un tercero para actuar dentro de un procedimiento administrativo.

**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.

**Póliza.** En contabilidad es un documento de asiento o registro de las operaciones financieras que realiza Profeco, con todos sus pormenores. Documento que acredita o legitima las mercancías que se introducen o llevan de un almacén.

**Portal del Consumidor.** Sitio web en el que la Procuraduría pone a disposición del público una enciclopedia con información, servicios y herramientas sistematizadas que permiten al consumidor conocer, aprender, informarse, expresarse y ejercer sus derechos, en beneficio de la transparencia, gobierno abierto y rendición de cuentas.

**Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental.** Son los fundamentos esenciales para sustentar el registro correcto de las operaciones, la elaboración y presentación oportuna de estados financieros, basados en su razonamiento, eficiencia demostrada, respaldo de legislaciones especializadas y aplicación general de la contabilidad gubernamental.

**Prácticas Seguras.** Conjunto de actividades planeadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad y demostradas según se requiera para proporcionar confianza adecuada de que un elemento cumplirá los requisitos para la calidad.

**Precinto.** Dispositivo oficial de seguridad que es colocado en los instrumentos de medición y que garantiza que estos no sean manipulados o alterados para la venta de combustibles líquidos en perjuicio de los/las consumidores/as.

**Presupuestación.** Proceso de consolidación de las acciones encaminadas a cuantificar monetariamente los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para cubrir los programas establecidos en un determinado periodo; comprende tareas de formulación, discusión, aprobación, ejecución, control y evaluación del presupuesto.

**Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF).** Es el documento jurídico, contable y de política económica, aprobado por la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión a iniciativa del Presidente de la República, en el cual se consigna el gasto público, de acuerdo con su naturaleza y cuantía, que deben realizar el sector central y el sector paraestatal de control directo, en el desempeño de sus funciones en un ejercicio fiscal.

**Presupuesto.** Estimación financiera anticipada, generalmente anual, de los egresos e ingresos del Sector Público Federal, necesarios para cumplir con las metas de los programas establecidos. Asimismo, constituye el instrumento operativo básico que expresa las decisiones en materia de política económica y de planeación.

**Prevención.** Resolución que se emite a efecto de solicitar documentación faltante en la integración del expediente.

**Procedimiento.** Es el conjunto de actos administrativos, concatenados entre sí, que en forma directa o indirecta concurren en la producción definitiva de un acuerdo o una resolución administrativa.

**Procedimiento administrativo.** Conjunto de actos regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho en materia administrativa.

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto preenvasado.** Producto que cuando es colocado en un envase o recipiente de cualquier naturaleza, no se encuentra presente la o el comprador y la cantidad del producto contenido en él no puede ser alterado a menos que el envase sea abierto o modificado perceptiblemente.

**Programa de módulos de temporada.** Aquel que se implementa a nivel nacional en diversas temporadas del año en las cuales se incrementa la adquisición de bienes y contratación de servicios -vacaciones, cuaresma, regreso a clases-, y tiene por objeto asesorar a la población consumidora y proteger los derechos e intereses de la misma.

**Programación.** Proceso a través del cual se definen estructuras programáticas, metas, tiempos, responsables, instrumentos de acción y recursos necesarios para el logro de los objetivos de largo y mediano plazos fijados en el Plan Nacional de Desarrollo y los Programas Sectoriales y que se irán concretando mediante la programación económica y social, considerando las limitaciones y posibilidades reales de la economía nacional.

**Proveedor(a).** Persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende arrenda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios.

**Prueba.** Todo aquello que sirve para confirmar la veracidad de una declaración o la existencia de un hecho.

**PTAR.** El Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

**PTCI.** El Programa de Trabajo de Control Interno.

**Publicación.** Difusión de algo por medio de la imprenta o cualquier otro procedimiento técnico o electrónico.

**Publicidad engañosa.** Es aquella que refiere características o información de los bienes, productos o servicios, que pudiendo o no ser verdadera, induce a error o confusión, por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

**Publicidad.** Conjunto de técnicas y métodos de carácter informativo y educativo, utilizando los distintos medios de difusión - cine, radio, prensa, televisión, Internet, entre otros - sirve para crear, aumentar o mantener la demanda sobre un producto o servicio.

**Queja.** Reclamación que la población consumidora presenta de manera individual o grupal con base en la LFPC, la cual podrá presentarse de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio. (Art. 99 de la LFPC).

**Queja en materia de Derechos Humanos.** Son las peticiones que una o varias personas interponen en la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), en las cuales describen actos u omisiones cometidos por una autoridad o servidor público y que consideran violatorio de sus derechos humanos.

**Recipiente transportable.** Envase utilizado para contener Gas L.P., a presión, y que por sus características de seguridad, peso y dimensiones, una vez llenado, debe ser manejado manualmente por personal capacitado para llevar a cabo la distribución.

**Recurso de revisión.** Es el medio de defensa optativo que se puede interponer en contra de las resoluciones definitivas dictadas por Profeco. (Art.135 de la LFPC).

**Recursos Presupuestarios.** Asignaciones consignadas en el Presupuesto de Egresos de la Federación destinadas al desarrollo de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y metas propuestas por las entidades para un periodo determinado.

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

**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.

**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.

**Registro Contable.** Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de las actividades relacionadas con el ingreso y egreso de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

**Registro único de personas acreditadas -RUPA-.** Sistema implementado por la Secretaría de la Función pública (SFP) que concentra la información de las empresas y personas físicas acreditadas para realizar diversos trámites ante las dependencias y organismos descentralizados del Gobierno Federal.



**Resolución Administrativa.** Es la determinación final dentro del procedimiento administrativo iniciado por posibles infracciones a la Ley, derivado del análisis de las constancias que obran en el expediente, y que permiten determinar si se acredita o no la infracción por parte de un(a) proveedor(a) a alguno de los preceptos contenidos en la LFPC, LFMN y las NOM y demás legislación cuya vigilancia compete a Profeco.

**Resolución.** Es la declaración unilateral de voluntad producida por la autoridad administrativa, que crea, modifica, transmite o extingue derechos y obligaciones.

**Riesgo.** El evento adverso e incierto (externo o interno) que derivado de la combinación de su probabilidad de ocurrencia y el posible impacto pudiera obstaculizar o impedir el logro de los objetivos y metas institucionales.

**Sanción.** Son las impuestas cuando se infringe la LFPC, y pueden consistir en multas, clausura, arresto administrativo y prohibición de la comercialización de bienes o productos.

**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.

**Sello de Advertencia.** Sello adherible con la leyenda “ADVERTENCIA”, número de folio, sello oficial de Profeco y fundamentación legal correspondiente.

**Sello de Asegurado.** Sello adherible con la leyenda “ASEGURADO”, número de folio, sello oficial de Profeco y la fundamentación legal correspondiente.

**Sello de Clausurado.** Sello adherible con la leyenda “CLAUSURADO”, número de folio, sello oficial de Profeco y el fundamento legal correspondiente.

**Sello de Inmovilizado.** Sello adherible con la leyenda “INMOVILIZADO”, número de folio, sello oficial de Profeco y el fundamento legal correspondiente.

**Sello de instrumento no apto para transacciones comerciales.** Sello adherible con la leyenda “INSTRUMENTO NO APTO PARA TRANSACCIONES COMERCIALES”, número de folio y sello oficial de Profeco.

**Sello de suspensión de la comercialización de bienes, productos y servicios.** Sello adherible con la leyenda “SUSPENSIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS”, número de folio, sello oficial de Profeco y el fundamento legal correspondiente.

**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.

**Síntesis delegacional.** Resumen de la información que sobre Profeco se publica en medios colectivos en los estados.

**Síntesis.** Resumen de la información que publican los medios colectivos en relación con Profeco y las materias de que ella se ocupa.

**Sistema de Aprobación y Registro de Estructuras Organizacionales (SAREO).** Es el sistema para el procesamiento en línea de la información relativa a la carga inicial de las estructuras, y las propuestas de modificación a las mismas, así como su envío a la Secretaría de la Función Pública.

**Sistema de Contabilidad y Presupuesto (SICOP).** Es el sistema para la aplicación y registro de los momentos contables establecidos en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

**Sistema de Control Interno Institucional.** El conjunto de procesos, mecanismos y elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí, y que se aplican de manera específica por una Institución a nivel de planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento de sus procesos de gestión, para dar certidumbre a la toma de decisiones y conducirla con una seguridad razonable al logro de sus objetivos y metas en un ambiente ético, de calidad, mejora continua, eficiencia y de cumplimiento de la ley.

**Sistema de Registro de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios (SIREHO).** Es un sistema informático que permite realizar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal el Registro de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios de manera oportuna y confiable para facilitar la toma de decisiones en materia de recursos humanos y compartirla, en su caso, con otras áreas gubernamentales.

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

**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.

**Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos.** Sistema para medir y despachar, en forma automática el volumen de combustible líquido que entrega un despachador. Este sistema consta de un instrumento de medición, un mecanismo que traduce el resultado de la medición en un importe a pagar en moneda nacional de acuerdo a un precio autorizado, y dispositivos auxiliares. Tanto el instrumento de medición, el mecanismo de traducción y los dispositivos auxiliares pueden estar conformados de partes mecánicas, eléctricas, electrónicas, informáticas (software) y de cualquier otra índole.

**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.

**Solicitud de Análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en información comercial PROFECO-00-004.** Documento por el cual se formaliza la solicitud de análisis y/o Asesoría y/o Capacitación en información comercial.

**Solicitud de Aviso de Promoción PROFECO-00-008.** Documento por el cual se formaliza el aviso de promoción coleccionable o por medio de sorteos o concursos.

**Solicitud de Levantamiento de la medida precautoria y de Solicitud de Desinmovilización de bienes sujetos a cumplimiento de NOM.** Documento por el cual se formaliza el levantamiento de la medida precautoria y la desinmovilización de bienes.

**Solicitud de Verificación para ajuste por Calibración de Instrumento de Medición PROFECO-00-003.** Documento por el cual se formaliza la solicitud del servicio de verificación a petición de parte.

**Spot.** Promocional televisivo o radiofónico que da a conocer productos o servicios, y que se transmite en pautas comerciales.

**Sustanciación.** Llevar a cabo el procedimiento, seguirlo en sus diferentes etapas y trámites.

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

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

**Transmisión.** Envío y difusión de las señales radiofónicas y televisivas, a través de los sistemas estatales y nacionales de emisoras.

**Unidad administrativa.** 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 Procuraduría Federal del Consumidor.

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

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

**Vehículo de Reparto.** Vehículo utilizado para la distribución de Gas L.P. a través de Recipientes Transportables.

**Ventanilla de Proveedor Responsable (VPR).** Área encargada de la recepción de trámites y servicios que presta la Subprocuraduría de Verificación, ubicada en el espacio físico denominado Contacto Ciudadano.

**Verificación y Vigilancia.** Atribución específica ejercida a través de visitas de verificación en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la LFPC, LFMN y demás ordenamientos jurídicos aplicables competencia de Profeco.

**Verificación.** Constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio, o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad en un momento determinado.

**Viáticos.** Asignaciones destinadas a cubrir los gastos por concepto de alimentación, hospedaje, transportación local y cualquier otro gasto similar o conexo, que las/los servidores públicos requieran en el desempeño de comisiones temporales relacionadas con sus funciones dentro o fuera del país.

**Visión.** Percepción de una conceptualización de alto nivel de un resultado que se desea.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
36 de 166

**Visita de Verificación.** Acto de autoridad ejercido a través de una orden de visita de verificación, que se practica en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan bienes productos o en los que se presten servicios, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la legislación y normatividad aplicables. (LFPC, LFMN, LTOSF, las NOM).

### **III. Objetivo**

Contar con un documento que contenga la información detallada y ordenada acerca de las Unidades Administrativas que conforman PROFECO, 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.

## **IV. Marco Jurídico**

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

### **Códigos.**

- Código Civil Federal. (nuevo) publicado en cuatro partes.  
DOF 26-05, 14-07, 3 y 31- 08-1928.
- Código de Comercio.  
DOF 07-10-1889 al 13-12-1889.
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
20-04-2015.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal  
DOF 20-08-2016.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.  
DOF 24-02-1943.
- Código Financiero del Distrito Federal.  
DOF 31-12-1994 y sus reformas.
- Código Fiscal de la Federación.  
DOF 31-12-1981 y sus reformas.
- Código Fiscal del Distrito Federal.  
GODF 29-12-2009.
- Código Penal Federal.  
DOF 14-08-1931 y sus reformas.

### **Leyes.**

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 04-01-2000 y sus reformas.
- Ley de Amparo, reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución  
Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
DOF 02-04-2013 y sus reformas.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
39 de 166

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 30-03-2006 y sus reformas.
- Ley sobre delitos de Imprenta.  
DOF 12-04-1917 y sus reformas.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.  
DOF para el ejercicio que corresponda.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
DOF 04-01-2000 y sus reformas.
- Ley de Planeación.  
DOF 05-01-1983 y sus reformas.
- Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.  
DOF 31-12-1975 y sus reformas.
- Ley del Banco de México.  
DOF 23-12-1993 y sus reformas.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.  
DOF 29-12-1978 y sus reformas.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.  
DOF 11-12-2013 y sus reformas.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.  
DOF 31-03-2007 y sus reformas.
- Ley de Tesorería de la Federación.  
DOF 30-12-2015.
- Ley Federal de Archivos.  
DOF 23-01-2012.
- Ley Federal de Competencia Económica.  
DOF 23-05-2014.
- Ley Federal del Derecho de Autor.  
DOF 24-12-1996 y sus reformas.



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
40 de 166

- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.  
DOF 09-02-2004 y sus reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.  
DOF 14-05-1986 y sus reformas.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.  
DOF 28-12-1963.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
DOF 04-08-1994 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.  
DOF 01-12-2005 y sus reformas.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.  
DOF 31-12-2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.  
DOF 31-12-1982 y sus reformas.
- Ley Federal de Deuda Pública.  
DOF 31-12-1976 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 09-05-2016.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.  
DOF 14-07-2014 y sus reformas.
- Ley Federal del Trabajo.  
DOF 01-04-1970 y sus reformas.
- Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.  
DOF 19-12-2002 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.  
DOF 01-07-1992 y sus reformas.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
41 de 166

- Ley General de Bienes Nacionales.  
DOF 20-05-2004 y sus reformas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.  
DOF 31-12-2008 y sus reformas.
- Ley General de Educación.  
DOF 13-07-1993 y sus reformas.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas  
DOF 04-04-2013 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
DOF 18-07-2016.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.  
DOF 27-08-1932 y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04-05-2015.
- Ley General de Turismo.  
DOF 17-07-2009 y sus reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
DOF 29-12-1976 y sus reformas.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.  
DOF 15-06-2007 y sus reformas.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.  
DOF 15-01-2002 y sus reformas.
- Ley de Hidrocarburos  
DOF 11-08-2014.

## **Reglamentos.**

- Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios de la Secretaría de Salud.  
DOF 12-02-2016.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
42 de 166

- Reglamento de Escalafón de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Profeco.- vigente.
- Reglamento de Gas Licuado de Petróleo  
Vigente.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
DOF 28-07-2010 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
DOF 20-08-2001 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.  
DOF 04-12-2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.  
DOF 08-10-2015 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.  
DOF 15-03-1999 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.  
DOF 13-05-2014.
- Reglamento de la Ley Federal de Derechos de Autor.  
DOF 22-05-1998 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 28-06-2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 03-08-2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión en materia de concesiones, permisos y contenido de las transmisiones de radio y televisión.  
DOF 10-10-2002.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
DOF 11-06-2003.

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.  
DOF 14-01-1999.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 16-07-2004 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Hidrocarburos.  
DOF 31-10-2014.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.  
DOF 10-03-2006.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.  
DOF 02-04-2014 y sus reformas.
- Reglamento del Consejo Editorial.  
Profeco Octubre de 2002.
- Reglamento del Servicio de Televisión y Audio Restringidos.  
DOF 29-02-2000.
- Reglamento sobre Publicaciones y Revistas Ilustradas.  
DOF 13-07-1981.

### **Decretos**

- Decreto que dispone la obligación de los editores y productores de materiales bibliográficos, documentales, magnéticos y digitales, de entregar un ejemplar de sus obras a la Comisión de Ciencia, Tecnología e Informática y al Comité de Bibliotecas, de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal.  
DOF 13-11-1995.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.  
DOF 14-09-2005.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
44 de 166

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo que corresponda.
- Decreto por el que se aprueba el Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018.  
DOF 16-12-2013.
- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018.  
DOF 30-04-2014.
- Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.  
DOF 03-08-2013.
- Decreto por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal.  
DOF 05-09-2007.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal y demás disposiciones que de este se desprendan para los ejercicios fiscales que correspondan.  
DOF 04-12-2006.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.  
DOF 10-12-2013.

### **Acuerdos**

- Acuerdo por el que se establece la facultad de atracción que ejercerán los Directores Generales que se señalan.  
DOF 03-06-2016.
- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.  
DOF 13-12-2010.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
45 de 166

- Acuerdo A/001/2014 por el que se deja sin efectos la Circular OP/002/2013 por la que se dan a conocer los principios para condonar, reducir o conmutar las sanciones impuestas por los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 04-06-2014.
- Acuerdo mediante el cual se da a conocer el logotipo "PROFECO en 30. Establecimiento Participante" y se establecen las condiciones para otorgar autorización para su uso vigente.  
DOF 23-10-2013.
- Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.  
DOF 31-05-2016.
- Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.  
Vigente.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia de telecomunicaciones.  
DOF 03-12-2015.
- Acuerdo por el que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en ejercicio de las atribuciones y facultades que les competen, deberán adoptar las medidas que permitan el aprovechamiento integral y óptimo de los recursos, infraestructura, equipos, bienes y materiales de oficina de que dispongan.  
DOF 01-05-1989.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.  
DOF 19-10-2009.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
(Documento publicado anualmente en el DOF).

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
46 de 166

- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para Realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 27-01-2010.
- Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018.  
DOF 08-05-2014.
- Acuerdo por el que se comunica que todos los trámites, servicios y formatos que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor, han quedado inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.  
DOF 26-06-2003.
- Acuerdo por el que se crea el Consejo Consultivo del Consumo.  
DOF 27-04- 2005.
- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional correspondiente al segundo semestre de cada año, de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
(Documento publicado anualmente en el DOF).
- Acuerdo por el que se dan a conocer las reglas generales para la gestión de trámites a través de medios de comunicación electrónica presentados ante la Secretaría de Economía, organismos descentralizados y órganos desconcentrados de la misma.  
DOF 19-04-2005.
- Acuerdo por el que se dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.  
DOF 24-11-2004.
- Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.  
DOF 09-09-2010.
- Acuerdo por el que se modifican las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.  
DOF 04-02-2016.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
47 de 166

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.  
DOF 12-07-2010.
- 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 establece el procedimiento para el aseguramiento de bienes o productos que se expenden fuera de establecimientos comerciales vigente.  
DOF 23-11-2005.
- Acuerdo por el que se establece la Norma del Padrón de sujetos obligados a presentar declaraciones de situación patrimonial en las instituciones del Gobierno Federal.  
DOF 14-12-2010.
- Acuerdo por el que se establecen criterios de coordinación en materia laboral para las Direcciones Generales de Recursos Humanos y de lo Contencioso y de Recursos.  
DOF 22-01-2013.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones de carácter general para la operación, organización y funcionamiento del Registro Público de Casas de Empeño.  
DOF 11-11-2013.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.  
DOF 16-07-2010.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía.  
DOF 17-01-2002.



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
48 de 166

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado COMPRANET.  
DOF 28-06-2011.
- Acuerdo por el que se establecen las Reglas de Operación y funcionamiento del Registro Público de Consumidores.  
DOF 08-11-2007.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia vigente.  
DOF 12-08-2004.
- Acuerdo por el que se establecen los criterios para la inmovilización de envases, bienes y productos vigente.  
DOF 20-12-2005.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos de información o publicidad comparativa en materia de precios de bienes, productos o servicios.  
DOF 19-10-2009.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2016.  
DOF 30-12-2016.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad.  
DOF 24-07-2012.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la expedición de las credenciales de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que realizan funciones de verificación y vigilancia.  
DOF 02-01-2014.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.  
DOF 21-12-2009.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
49 de 166

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la participación de los testigos sociales en las contrataciones que realicen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.  
DOF 16-12-2004.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
DOF 9-08-2010.
- Acuerdo por el que se fijan los criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a los familiares de los Servidores Públicos.  
DOF 22-12-2006
- Acuerdo por el que se implementa el programa Profeco en 30 y se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican vigente.  
DOF 14-10-2013.
- Acuerdo por el que se modifica el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.  
DOF 04-12-2015.
- Acuerdo por el que se modifica el Cuadragésimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales.  
DOF 17-07-2006.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia institución.  
DOF 19-07-2006.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen los criterios para la colocación de sellos de advertencia vigente.  
DOF 08-12-2009.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
50 de 166

- Acuerdo por el que se modifican los formatos de diversos trámites de la Procuraduría Federal del Consumidor, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios.  
DOF 13-08-2012.
- Acuerdo por el que se reforman los artículos 14, fracción VIII, incisos a) y b) del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006, y único, fracción VIII, incisos a) y b) del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010.  
DOF 9-07-2012.
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de las Disposiciones de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, publicadas el 27 de mayo.  
DOF 6-04-2011.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican.  
(Documento publicado anualmente en el DOF).
- Acuerdo que determina como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos federales, por medios de comunicación electrónica, utilizando para tal efecto, firma electrónica avanzada.  
DOF 19-04-2002.
- 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 servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones.  
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.  
DOF 10-03-1992.

**Codificación:**  
MO-10315

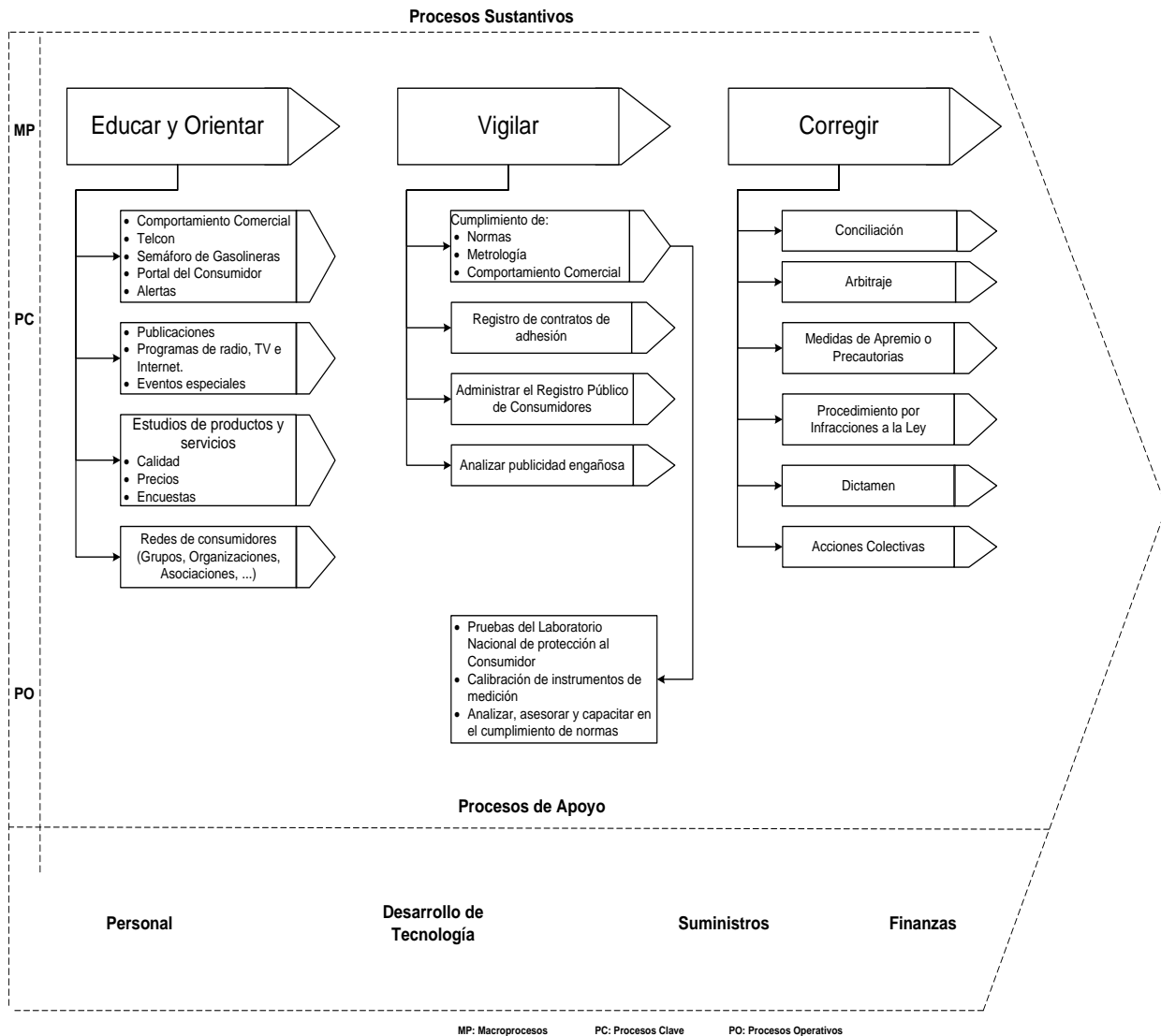
**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
51 de 166

- Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.  
DOF 13-10-2005.
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.  
DOF 08-05-2014.
- Acuerdo que tiene por objeto establecer los lineamientos a que deberán, sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para la elaboración de sus anteproyectos de presupuestos de egresos, así como las bases para la coordinación de acciones entre las secretarías de Gobernación y de Hacienda y Crédito Público, a efecto de brindar el apoyo necesario al Congreso de la Unión para la aprobación de la Ley de Ingresos de la Federación y el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación.  
DOF 22-08-2005.
- Acuerdo que tiene por objeto fijar los criterios para la correcta aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en lo relativo a la intervención o participación de cualquier servidor público en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese, rescisión de contrato o sanción de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios o que pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para sus parientes consanguíneos o por afinidad o civiles a que se refiere esa Ley.  
DOF 22-12-2006.

## V. Cadena de Valor Institucional



## VI. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 24 de diciembre de 1992 y su última reforma DOF 13-05-2016.

**ARTÍCULO 24.-** La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

*Párrafo reformado DOF 15-12-2011*

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

*Párrafo adicionado DOF 19-08-2010*

- V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
- VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;
- VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
54 de 166

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

*Fracción adicionada DOF 29-05-2000*

IX ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;

*Fracción adicionada DOF 15-12-2011*

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
55 de 166

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

*Fracción adicionada DOF 04-02-2004*

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

*Fracción reformada DOF 19-08-2010*

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
56 de 166

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

*Fracción adicionada DOF 28-01-2011*

XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010*

XXII. Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;

*Fracción adicionada DOF 19-08-2010. Reformada DOF 04-06-2014*

XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y

*Fracción adicionada DOF 04-06-2014*

XXIV. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

*Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010, 04-06-2014*

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
57 de 166

**Artículo 27.-** El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

I. Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a servidores públicos de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándole sus funciones y remuneraciones;

III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico;

IV. Informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

V. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;

VI. Aprobar los programas de la entidad;

VII. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por los artículos 132 y 134 del presente ordenamiento;

*Fracción reformada DOF 04-02-2004*

VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;

IX. Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;

X. Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Economía, y

*Fracción reformada DOF 04-02-2004, 28-01-2011*

XI. Expedir lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, y

*Fracción adicionada DOF 28-01-2011*

XII. Las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.

*Fracción recorrida DOF 28-01-2011*

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 24 de agosto de 2015.

**ARTÍCULO 8.-** De conformidad con el artículo 27 y demás disposiciones relativas de la Ley, la representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competan a la Procuraduría corresponden al Procurador, quien para su mejor ejecución y desahogo podrá delegar atribuciones en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, de acuerdo con lo que establece este Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Institución, mediante acuerdos que se publicarán en el **Diario Oficial de la Federación**.

Además de las atribuciones señaladas en la Ley, el Procurador tendrá las siguientes facultades:

- I. Proponer al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría, los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos necesarios para el cumplimiento de la Ley y otras disposiciones jurídicas concernientes a relaciones de consumo;
- II. Proponer a la Secretaría, la política de protección al consumidor;  
*Fracción adicionada DOF 14-diciembre-2009*
- III. Expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, así como los acuerdos y demás lineamientos y criterios necesarios para el funcionamiento de la Procuraduría;
- IV. Adscribir orgánicamente las unidades administrativas previstas en este Reglamento;
- V. Establecer los criterios para la imposición de las multas previstas en la Ley, así como para condonarlas, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, a fin de preservar la equidad, en términos de lo dispuesto por la propia Ley;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- VI. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos,
- VII. Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por los Subprocuradores, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, y
- VIII. Las demás que le otorguen otros ordenamientos jurídicos.

## **Delegaciones y Subdelegaciones.**

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 24 de agosto de 2015.

**ARTÍCULO 19.-** Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

Son atribuciones de los Delegados:

- I. Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones;
- II. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores;
- III. Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores;
- IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;
- V. Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;
- VI. Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento;
- VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o para designar a algún árbitro independiente;
- VIII. Sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes;
- IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley y demás procedimientos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
60 de 166

- X. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XI. Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XII. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XIII. Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, y comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de actúen de manera individual o conjunta;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XIV. Expedir las credenciales del personal que participe en diligencias de verificación;
- XV. Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación;
- XVI. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas por la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XVII. Condonar, reducir, modificar o conmutar multas impuestas por servidores públicos de su adscripción, conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XVIII. Promover y apoyar la constitución de asociaciones y organizaciones de consumidores;
- XIX. Asesorar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
61 de 166

- XX. Capacitar a las asociaciones y organizaciones de consumidores y evaluar el impacto de los proyectos educativos enfocados a la capacitación de los consumidores;
- XXI. Recibir y tramitar para su revisión, modificación, registro y cancelación, los contratos de adhesión, así como vigilar su cumplimiento y hacer a los interesados las notificaciones que correspondan;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XXII. Recibir, analizar y, en su caso, aprobar las solicitudes ante el Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XXIII. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;
- XXIV. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;
- XXV. Ejercer acciones de grupo, previo acuerdo de la Subprocuraduría Jurídica, en los términos del artículo 26 de la Ley;
- XXVI. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;
- XXVII. Llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- XXVIII. Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que lleven a cabo y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo;
- XXIX. Procurar el uso de medios masivos de comunicación para difundir información sobre los derechos del consumidor y la referente a precios, tarifas, calidades y relaciones de consumo y elaborar y difundir las publicaciones de la Procuraduría y las de la Delegación;
- XXX. Establecer módulos de atención a los consumidores;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
62 de 166

- XXXI. Coordinar y convenir acciones de protección y educación al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
- XXXII. Administrar los recursos humanos y materiales que les sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de sus programas y los de las unidades a su adscripción;
- XXXIII. Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;
- XXXIV. Resguardar la documentación comprobatoria del gasto;
- XXXV. 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;
- XXXVI. Llevar la contabilidad de la Delegación, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con lo establecido por las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XXXVII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Delegación;
- XXXVIII. Aplicar el cobro de los precios y tarifas autorizadas por las autoridades competentes o fijadas por el Procurador, de los bienes y servicios que les correspondan;
- Fracción adicionada DOF 14-diciembre-2009*
- XXXIX. Suscribir pedidos o contratos de cualquier naturaleza, hasta por el monto de adjudicación directa establecido en cada ejercicio fiscal, conforme a la normatividad aplicable y previo acuerdo de la Coordinación General de Administración;
- Fracción adicionada DOF 14-diciembre-2009*
- XL. Recibir las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la Delegación y transmitirlos al Órgano Interno de Control;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
63 de 166

- XLI. Supervisar el cumplimiento de los lineamientos y demás disposiciones aplicables en la delegación y subdelegaciones adscritas, y
- XLII. Informar a la Dirección General de Delegaciones de la Procuraduría y, en su caso, a las unidades centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos.

Las Delegaciones ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores, los Coordinadores Generales y la Dirección General de Delegaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la Ley, el Reglamento, el Estatuto Orgánico y los demás ordenamientos jurídicos que emanen de aquélla.



**ARTÍCULO 21.-** Al frente de cada una de las Subdelegaciones habrá un Subdelegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

Las Subdelegaciones estarán adscritas a las Delegaciones, de conformidad con lo establecido en el Estatuto y estas últimas tendrán la responsabilidad de coordinar y supervisar la operación y funcionamiento de aquéllas.

Los Subdelegados tendrán las mismas atribuciones que los delegados excepto las señaladas en las fracciones XIV, XVII, XXII, XXIV, XXV, XXVI, XXIX, XXX, XXXI, XXXV, XL y XLI, del artículo 19 del presente Reglamento.

*Párrafo reformado DOF 14-diciembre-2009*

Los Subdelegados podrán ejercer las atribuciones relacionadas con el procedimiento de verificación y vigilancia sólo como consecuencia de las órdenes e instrucciones que al efecto emitan el Subprocurador de Verificación, los Directores Generales de la materia o el Delegado correspondiente.

*Párrafo reformado DOF 14-diciembre-2009*

Los Subdelegados deberán informar a la Delegación a la que estén adscritos sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el ejercicio del presupuesto, los registros de contabilidad de la Subdelegación y el desarrollo de los programas que se les asignen.

## VII. Misión, Visión y Objetivos

### Misión.

Somos una institución que protege y promueve los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.

### Visión.

Ser una Institución cercana a la gente, efectiva en la protección y defensa de las personas consumidoras, reconocida por su estricto apego a la ley, con capacidad de fomentar la igualdad, la no discriminación, la participación ciudadana, y la educación para un consumo responsable.

### Objetivos.

- Proteger y defender los derechos de las y los consumidores.
- Generar una cultura de consumo responsable.
- Proporcionar información oportuna y objetiva para la toma de decisiones de consumo.
- Implementar métodos de atención pronta y accesible a la diversidad de consumidoras y consumidores mediante el uso de tecnologías de la información.

## **VIII. Estructura Orgánica**

### **Procuraduría Federal del Consumidor.**

Dirección General de Comunicación Social.

Dirección General de Delegaciones.

Dirección General de Planeación y Evaluación.

Delegaciones.

#### **Subprocuraduría de Servicios.**

Dirección General de Quejas y Conciliación.

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Dirección General de Procedimientos.

#### **Subprocuraduría de Verificación.**

Dirección General de Verificación y Vigilancia.

Dirección General de Verificación de Combustibles.

Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

#### **Subprocuraduría Jurídica.**

Dirección General Jurídica Consultiva.

Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.

#### **Subprocuraduría de Telecomunicaciones.**

Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.

Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.

Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

**Coordinación General de Educación y Divulgación.**

Dirección General de Difusión.

Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.

Dirección General de Estudios sobre Consumo.

**Coordinación General de Administración.**

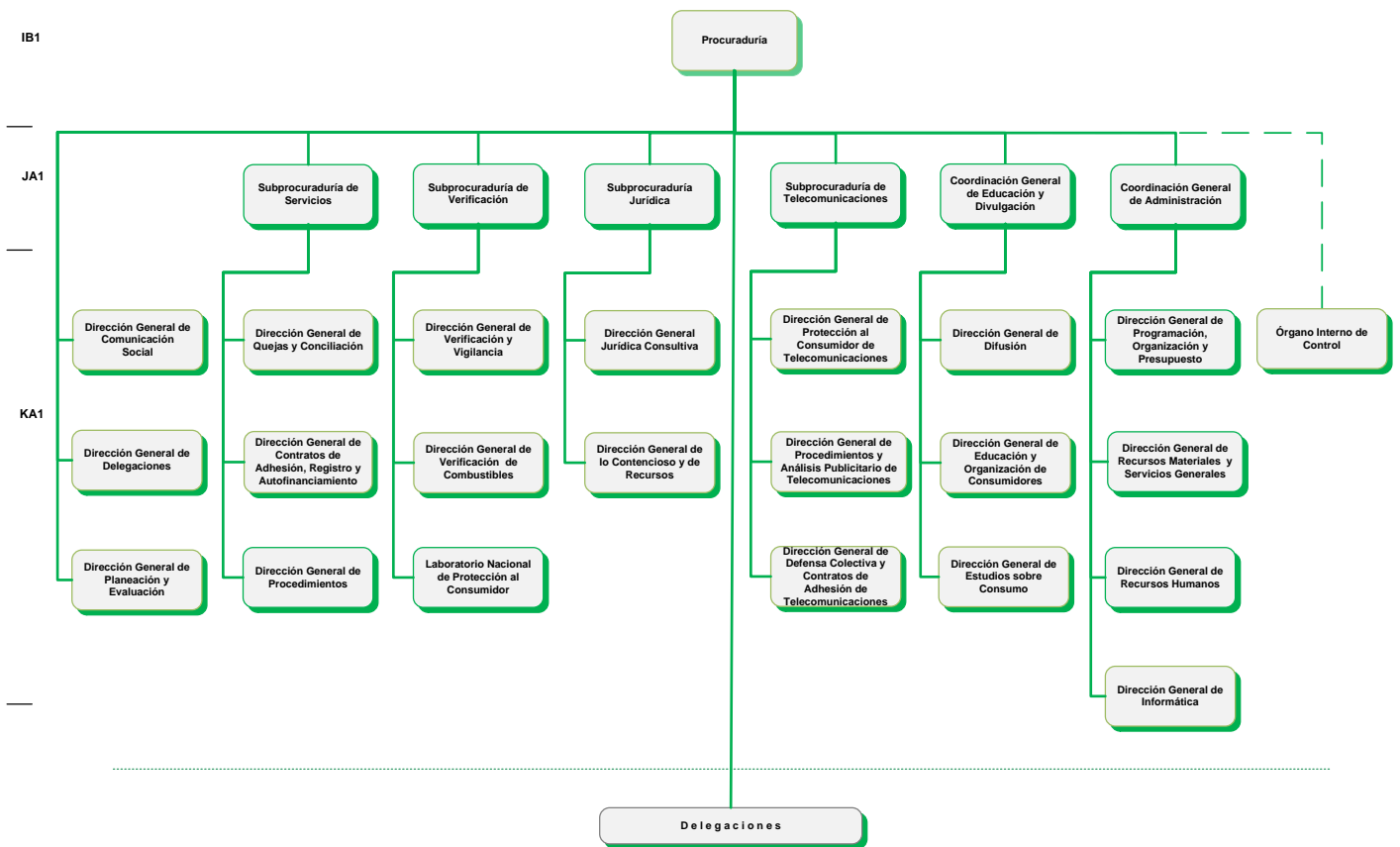
Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Dirección General de Recursos Humanos.

Dirección General de Informática.

## IX. Organigrama



## **X. Objetivo y Funciones**

### **Procuraduría Federal del Consumidor.**

#### **Objetivo.**

Promover y proteger los derechos y cultura de las y los consumidores y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y consumidores, en apego a la Ley Federal de Protección al Consumidor y normatividad aplicable en la materia.

#### **Funciones.**

Las referidas en los artículos 24 y 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como, las referidas en el Artículo 8 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y demás ordenamientos jurídicos que emanen de estas.

## **Dirección General de Comunicación Social.**

### **Objetivo.**

Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría, a través de la elaboración y ejecución del Programa Anual de Trabajo de Comunicación Social destinado a difundir el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor.

### **Funciones.**

1. Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere el Reglamento y el Estatuto Orgánico;
2. Establecer relaciones públicas con las y los representantes de los medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales, así como con las direcciones de comunicación social, dependencias y entidades del gobierno federal y de los estados para la ejecución de los programas institucionales;
3. Establecer relaciones institucionales con la Dirección General de Comunicación Social de la Secretaría de Economía, a efecto de desarrollar acciones conjuntas para la difusión del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor;
4. Coordinar y dirigir la implantación de la política integral de comunicación social de Profeco, de acuerdo con los lineamientos que para el efecto dicte la Procuraduría;
5. Programar y coordinar las entrevistas en los medios y foros de opinión de la/el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, de las/los funcionarios de las subprocuradurías, coordinaciones generales, direcciones generales y de delegados de la dependencia;
6. Planificar, organizar y mantener el sistema de información requerido para integrar los datos, informes y documentos de distintas áreas para la elaboración de comunicados de prensa, materiales audiovisuales, gráficos y demás elementos informativos;
7. Estructurar los informes, resúmenes y demás documentos relativos a los diversos programas y acciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como los que específicamente disponga la Procuradora o el Procurador;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
71 de 166

8. Informar constantemente a las y los titulares de las Subprocuradurías, Coordinaciones y Delegaciones Federales de la Procuraduría Federal del Consumidor de las líneas de comunicación de los temas de relevancia, a fin de proyectar una imagen única e integral de la Institución;
9. Planificar e instrumentar medidas para actualizar y simplificar los métodos y procesos de trabajo de la Dirección General de Comunicación Social;
10. Coordinarse con la Dirección General de Recursos Humanos en lo concerniente a la comunicación institucional y a la comunicación interna del Programa de Acciones de Mejora de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de esa UR;
11. Programar de manera periódica reuniones con las o los titulares de las Coordinaciones y Delegaciones de la Institución con el objeto de orientarlas u orientarlos en sus actividades en materia de comunicación social y conocer los avances de los trabajos desarrollados por ambas UR;
12. Asesorar a las unidades administrativas de oficinas centrales, delegaciones y subdelegaciones sobre las líneas de comunicación para seguir un abordaje correcto de los medios de comunicación, ya sea por medio de correo electrónico y por teléfono;
13. Vigilar la correcta aplicación de los recursos que se destinen a los servicios de comunicación social suscritos en el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal;
14. Elaborar el anteproyecto del presupuesto anual de la Dirección General y someterlo a la aprobación de la Procuradora o el Procurador;
15. Formular y aplicar, en su caso, las normas, criterios técnicos, lineamientos y metodologías que regulen el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Comunicación Social;
16. Formular y proponer a la o el titular de la Procuraduría estrategias específicas de medios para la difusión de cada uno de los Programas Presupuestales vigentes, en los términos del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, considerando los objetivos específicos, las líneas de acción y las acciones pertinentes;



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
72 de 166

17. Dirigir, coordinar y elaborar el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General de Comunicación Social, así como los planes, proyectos e informes que le sean solicitados por la/el titular de la Procuraduría;
18. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
19. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
20. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
21. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General;
22. Expedir copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
23. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia, así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
24. Elaborar y enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Procedimientos [DGPOP] los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de los programas de Comunicación Social, así como la información contable correspondiente;
25. Dirigir y coordinar la resolución de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia;
26. Mantener permanentemente informada/o a la/el al titular de la Procuraduría Federal del Consumidor de las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos en la Dirección General de Comunicación Social;
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
28. Las demás que le asigne la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor.

## **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;
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;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
74 de 166

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;
18. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
75 de 166

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. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
23. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
24. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
25. 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;
26. Proponer a la o el titular de la Procuraduría los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
27. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
28. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección General;
29. Las demás que le asigne la o el titular de la Procuraduría, y
30. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección General de Planeación y Evaluación.**

### **Objetivo.**

Proporcionar certeza y seguridad en la población, en el sentido de que PROFECO está trabajando y contribuyendo para cuidar los intereses y derechos de los consumidores, estableciendo objetivos y metas en las áreas que conforman a PROFECO, para que sean un generador explosivo de estrategias creativas, amplias, profundas y contundentes, en beneficio de la sociedad.

### **Funciones.**

1. Las referidas en el artículo 17 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las de aplicación propia del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Coordinar la planeación de las unidades administrativas y verificar la alineación de sus metas con el Plan Nacional de Desarrollo y con el Programa Sectorial;
3. Coordinar con la Dirección General de Delegaciones, el proceso de planeación de las Delegaciones y Subdelegaciones;
4. Evaluar que los elementos de planeación estratégica, como son la misión, visión, objetivos y los valores de la Institución, correspondan a las necesidades de la sociedad;
5. Coordinar conjuntamente con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto las actividades inherentes a la concertación de estructuras programáticas y la formulación de los indicadores estratégicos y metas anuales para su integración al proyecto de presupuesto de egresos de la federación;
6. Supervisar la elaboración de los informes de PROFECO que se integran en diferentes documentos como: el informe presidencial, el informe de labores de la Secretaría de Economía y el informe de ejecución anual del Plan Nacional de Desarrollo entre otros y autorizar el envío;
7. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
77 de 166

8. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*

9. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*

10. Dirigir y coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorias internas y externas, en el ámbito de su competencia;

11. Coordinar la integración y resguardar el acervo documental de la Dirección General;

12. Participar en los comités Institucionales en los que la Dirección General forme parte;

13. Mantener permanentemente informado al Titular de la Procuraduría sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;

14. Coordinar las evaluaciones externas que contrate PROFECO, ya sea de desempeño, procesos, impacto, diseño o consistencia y resultados;

15. Coordinar el Sistema de Evaluación del Desempeño en las áreas de PROFECO, con el propósito de cumplir con las metas establecidas, para mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad de los procesos y productos de la institución, y

16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que instruya su superior jerárquico.

## **Delegación.**

### **Objetivo.**

Promover y proteger los derechos del consumidor en las relaciones de consumo en un territorio determinado, con el propósito de procurar la equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.

### **Funciones.**

1. Las referidas en el artículo 19 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
2. Los Delegados ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores, los Coordinadores Generales y la Dirección General de Delegaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento; el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, y demás ordenamientos jurídicos que emanen de estas.

## **Subdelegación**

### **Objetivo**

Promover y proteger los derechos del consumidor en las relaciones de consumo en un territorio determinado, con el propósito de procurar la equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.

### **Funciones**

1. Los Subdelegados tendrán las mismas atribuciones que los delegados excepto las señaladas en las fracciones XIV, XVII, XXII, XXIV, XXV, XXVI, XXIX, XXX, XXXI, XXXV, XL y XLI, del artículo 19 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
2. Informar a la Delegación a la que estén adscritos sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el ejercicio del presupuesto, los registros de contabilidad de la Subdelegación y el desarrollo de los programas que se les asignen.

## **Subprocuraduría de Servicios.**

### **Objetivo.**

Procurar la solución de las diferencias entre la población consumidora y las y los proveedores, normar y supervisar los procedimientos conciliatorios, por infracciones a la LFPC, arbitral y los relativos al registro y cancelación de contratos de adhesión de sectores de alto impacto; con la finalidad de impulsar la equidad en las relaciones de consumo.

### **Funciones.**

1. Procurar la solución de las controversias entre la población consumidora y las y los proveedores conforme al ámbito de su competencia y los procedimientos establecidos en la LFPC;
2. Supervisar y coordinar los procedimientos conciliatorio, por infracciones a la LFPC y arbitral dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
3. Emite los lineamientos y criterios para la emisión del dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC y supervisar su cumplimiento;
4. Coordinar la implementación de los procedimientos relativos al registro, modificación y cancelación de los modelos de contratos de adhesión;
5. Vigilar y controlar los procedimientos relativos a la inscripción y cancelación del Registro Público de Consumidores, así como la recepción de denuncias por parte de la población consumidora que no desea recibir publicidad;
6. Instruir la implementación de actividades de monitoreo de la publicidad relativa a bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en su caso, el inicio del procedimiento correspondiente a efecto de suspender o corregir aquella que viole las disposiciones de la LFPC y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a Profeco, así como aplicar las sanciones correspondientes;
7. Supervisar y coordinar los procedimientos que deriven de ordenamientos legales diferentes a la LFPC, que sean de competencia de PROFECO, dentro de las atribuciones de las unidades administrativas que se le adscriban;



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
80 de 166

8. Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, la normatividad para la aplicación de los procedimientos previstos en las fracciones anteriores, así como los relativos, en el ámbito de su competencia;
9. Proponer convenios, contratos, acuerdos y documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, previo acuerdo de la o el titular de la Procuraduría y dictamen de la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica, con las y los proveedores, instituciones y organizaciones del sector público, social y privado, a fin de proteger los derechos de la población consumidora y mejorar el desempeño institucional y de operación de la SS;
10. Coordinar la emisión de laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a las y los servidores públicos, para salvaguardar los derechos de la población consumidora;
11. Diagnosticar, planificar, controlar y evaluar el funcionamiento de las unidades administrativas que se les adscriban y dictar las medidas necesarias para su mejoramiento administrativo y operativo;
12. Someter a consideración de la o el titular de la Procuraduría las medidas para la desconcentración administrativa, la delegación de facultades en las y los servidores públicos subalternos y creación de nuevos puestos que aseguren el cumplimiento de las funciones de la SS;
13. Someter a la consideración de la o el titular de la Procuraduría las propuestas de organización y administración de las unidades administrativas que se les adscriban;
14. Atender y coordinar la resolución de los recursos administrativos que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables le correspondan;
15. Vigilar y analizar las resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus áreas de adscripción, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, para su modificación, revocación o adecuación previa opinión de la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica y en acuerdo con la o el titular de la Procuraduría;
16. Evaluar y proponer los proyectos, informes y estudios que elaboren las unidades administrativas a su cargo y someterlos a la aprobación de la o el titular de la Procuraduría;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
81 de 166

17. Emitir y difundir las disposiciones normativas y acuerdos administrativos relativos al ejercicio de las atribuciones de las unidades administrativas adscritas;
18. Emitir y difundir previa opinión de la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica, la normatividad para la ejecución de las atribuciones asignadas a las unidades administrativas a su cargo, así como aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las o los titulares de las Delegaciones y Subdelegaciones;
19. Implementar las medidas correspondientes para que las funciones de las unidades administrativas adscritas a su cargo y las áreas de servicio de las Delegaciones y Subdelegaciones, se lleven a cabo de conformidad con la normatividad aplicable;
20. Desarrollar, implementar y dar seguimiento a las actividades de coordinación y colaboración con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, con las y los proveedores y con la población consumidora, así como con las y los titulares de las demás Coordinaciones Generales y Subprocuradurías de PROFECO para los fines que establece la LFPC para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
21. Verificar y autorizar la expedición y certificación de las copias de documentos o constancias que existan en los archivos de las unidades administrativas a su cargo, cuando proceda;
22. Autorizar los programas de capacitación del personal adscrito a las unidades administrativas de su responsabilidad, a fin de incrementar y actualizar los conocimientos en el desempeño de sus funciones;
23. Coordinar y autorizar la formulación de los anteproyectos de presupuestos de las unidades administrativas de su adscripción, así como verificar su correcta y oportuna ejecución;
24. Diseñar e instruir la implementación de acciones que contribuyan al logro de los objetivos de los comités en los que forme parte;
25. Informar a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica sobre hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracción XVII y 26 de la LFPC;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
82 de 166

26. Solicitar a las autoridades, a las y los proveedores y a la población consumidora, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones que confiere la LFPC y otros ordenamientos legales a PROFECO, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;
27. Instruir la imposición de las medidas precautorias, de apremio y sanciones de acuerdo a la LFPC y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
28. Establecer los lineamientos, previa dictaminación de la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica para condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la LFPC y los criterios que determine la o el titular de la Procuraduría;
29. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
30. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
31. Las demás que les confieran las disposiciones legales y la o el titular de la Procuraduría, así como las que competen a las unidades administrativas que se le adscriban.

## **Dirección General de Quejas y Conciliación.**

### **Objetivo.**

Promover, proteger los derechos de la población consumidora, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y la población consumidora, a través de la información y asesoría de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo; así como por medio de la conciliación.

### **Funciones.**

1. Las referidas en el artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las de aplicación propia del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Establecer, promover y supervisar el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional sobre los mecanismos de asesoría e información a las y los consumidores y a las y los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;
3. Asesorar e informar a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
4. Establecer, promover y supervisar la normatividad a nivel nacional del procedimiento conciliatorio;
5. Procurar la solución de diferencias entre las y los consumidores y las y los proveedores mediante el procedimiento conciliatorio y a través de la celebración de convenios;
6. Garantizar la protección y defensa de los derechos de las y los consumidores con domicilio o residencia en el extranjero;
7. Procurar la solución de diferencias entre las y los consumidores con domicilio o residencia en el extranjero y aquellos proveedores regulados bajo leyes mexicanas;
8. Ejercer la facultad de atracción respecto de aquellos procedimientos conciliatorios que se consideren relevantes;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
84 de 166

9. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios, los criterios o lineamientos aplicables a los procedimientos de su competencia, entre los cuales de manera enunciativa más no limitativa se encuentran aquellos relacionados con la bonificación, compensación, requisitos para la recepción de quejas y billetes de depósito;
10. Proponer y realizar acciones de colaboración con entes privados y públicos para la efectiva protección de los derechos de la población consumidora;
11. Requerir a las y los proveedores, consumidores y autoridades la documentación e información necesaria para el desahogo de los procedimientos y ejercicio de sus atribuciones, así como su comparecencia;
12. Aprobar el calendario de visitas de supervisión a las áreas de servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios de PROFECO;
13. Proporcionar en términos de ley a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, relacionada con los procedimientos de su competencia;
14. Formular la estrategia y el plan de acción, a mediano y largo plazo, para los programas y proyectos de la Dirección General, entre los cuales de manera enunciativa mas no limitativa, se encuentran el Teléfono del Consumidor, Procitel (Programa de Citas por Teléfono), Módulos Permanentes y de Temporada y Promecabise (Programa de Mejoramiento en la Calidad de Bienes y Servicios);
15. Solicitar la implementación de la actualización y mejoras al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), con respecto a los procedimientos de su competencia;
16. Emitir respuesta a las solicitudes de información formuladas con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, con el fin de que la Unidad de Enlace de PROFECO atienda dichas consultas;
17. Imponer las multas y demás medidas de apremio conforme a lo dispuesto en la LFPC;
18. Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de quejas y conciliación;
19. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
85 de 166

20. Elaborar, en coordinación y asesoría de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), disposiciones normativas que estén dentro de su competencia, para contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de las funciones del área;
21. Coordinar con la Dirección General de Delegaciones y las Delegaciones, Subdelegaciones y/o Unidades de Servicios los programas que la DGQC establezca;
22. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
23. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
24. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
25. Proporcionar la información que sea requerida en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
26. Proporcionar la información requerida por el Órgano Interno de Control en el ámbito de su competencia;
27. Atender las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (OIC) y garantizar actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión;
28. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;
29. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;
30. Aprobar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
86 de 166

31. Mantener permanentemente informado a la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos, y
32. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.**

### **Objetivo.**

Planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de la operación del Registro Público de Contratos de Adhesión, del Registro Público de Consumidores y del Registro Público de Casas de Empeño, para salvaguardar los derechos de la población consumidora.

### **Funciones.**

1. Las referidas en el artículo 6 y 15 de Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las de aplicación propia del Artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de contratos de adhesión, registros, autofinanciamiento y casas de empeño;
3. Coordinar que el Registro Público de Contratos de Adhesión se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;
4. Coordinar que el Registro Público de Casas de Empeño se encuentre actualizado, con el fin de que se proporcione información confiable;
5. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte;
6. Elaborar en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), y con la asesoría de la Dirección General Jurídica las disposiciones normativas que estén dentro de su competencia con el fin de contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de sus funciones;
7. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;
8. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
88 de 166

9. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

10. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

11. Determinar y coordinar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, para solventar las cuestiones observadas por el Órgano Interno de Control (OIC) y garantizará actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión;

12. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;

13. Mantener permanentemente informado a el o la titular de la Subprocuraduría de Servicios sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;

14. Coordinar la atención de los asuntos relacionados con el Módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y

15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le competa.

## **Dirección General de Procedimientos.**

### **Objetivo.**

Garantizar la aplicación de la normatividad para sustanciar los procedimientos arbitrales y por infracciones a la LFPC, así como analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, para proteger los derechos de las y los consumidores y sancionar a las y los proveedores por violaciones a dicho ordenamiento de protección al consumidor y a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

### **Funciones.**

1. Proponer, difundir, aplicar, evaluar y supervisar la normatividad en materia de procedimientos arbitrales, conducción de juicios arbitrales y en la emisión de laudos que por disposición de la LFPC o de otras leyes sean competencia de PROFECO;
2. Proponer, difundir, aplicar, evaluar y supervisar la normatividad para la sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral que por disposición de la LFPC o de otras leyes sean competencia de PROFECO;
3. Proponer, difundir, aplicar, evaluar y supervisar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios cuyo inicio, sustanciación y resolución compete a PROFECO por disposición de otras leyes y que por materia corresponda conocer a la DGP;
4. Proponer, difundir, aplicar, evaluar y supervisar la normatividad para la imposición de medidas de apremio, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la LFPC y en los procedimientos administrativos sancionadores cuyo inicio, sustanciación y resolución compete a PROFECO por disposición de otras leyes y que por materia corresponda conocer a la DGP;
5. Conocer y resolver los procedimientos arbitrales y por infracciones a la LFPC y aquellos procedimientos que por disposición de otras leyes competan a PROFECO y que por materia corresponda conocer a la DGP;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
90 de 166

6. Imponer sanciones por incumplimiento a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la LFPC, en términos del procedimiento administrativo establecido en el artículo 123 del citado ordenamiento legal;
7. Requerir la comparecencia de las o los consumidores, las o los proveedores o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos arbitrales, de emisión de dictámenes y por infracciones a la LFPC;
8. Requerir, previo acuerdo con la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios, a las o los proveedores o autoridades competentes, ejercer medidas para el combate, detención o modificación de todo género de prácticas que lesionen los intereses de la población consumidora y, en su caso, hacer público dicho requerimiento por cualquier medio de difusión;
9. Coordinar y concertar acuerdos y acciones de protección a la o el consumidor con las y los proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
10. Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, con la finalidad de cumplir con las resoluciones de los procedimientos por infracciones a la LFPC en lo que se haya establecido esa sanción;
11. Analizar el contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación, y en caso de que sea violatoria de las disposiciones de la LFPC o de otras leyes que le confieren competencia a PROFECO y que por materia corresponda conocer a la DGP, ordenar su suspensión o corrección e imponer las sanciones correspondientes;
12. Analizar, resolver y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC;
13. Recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito y demás valores consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos arbitrales y por infracciones a la LFPC;
14. Tramitar y resolver las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 90 bis de la LFPC, en términos del procedimiento administrativo establecido en el artículo 123 del citado ordenamiento legal;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
91 de 166

15. Requerir de autoridades, las y los proveedores y a la población consumidora, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para el ejercicio de sus atribuciones que la LFPC y otras leyes confieran a PROFECO y que por materia corresponda conocer a la DGP;
16. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;
17. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas, emitidas por las o los servidores públicos subalternos;
18. Proponer a la o el Titular de la Procuraduría o a la o el Titular de la Subprocuraduría de Servicios, 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 le han sido encomendadas;
19. Supervisar que la operación de las Delegaciones y Subdelegaciones se lleve a cabo conforme a los programas y la normatividad que correspondan a su competencia;
20. Formular el proyecto de programa de presupuesto anual de la Dirección General, así como administrar y evaluar el ejercicio del presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP);
21. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que le correspondan;
22. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la LFPC y en el RLFPC; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
23. 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;
24. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios para determinar posibles infracciones a la LFPC;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
92 de 166

25. Atender los procedimientos administrativos materia de su competencia y, cuando corresponda, remitirlos a las Delegaciones y Subdelegaciones a efecto que los sustancien y resuelvan, asimismo podrán atraerlos, cuando corresponda, para su atención y desahogo;
26. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a la población consumidora y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
27. Condonar, reducir, modificar o conmutar las multas y demás sanciones, conforme a lo dispuesto en la LFPC y los criterios que determine la o el Titular de la Procuraduría;
28. Elaborar y proponer a la o el Titular de la Subprocuraduría de Servicios los programas de capacitación con respecto a procedimientos arbitrales, por infracciones a la LFPC, dictamen y aquellos que por disposición de otras leyes competan a PROFECO y que por materia corresponda conocer a la DGP y en su caso, participar en su desarrollo;
29. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
30. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
31. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
32. Coordinar y dirigir proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
33. Coordinar y dirigir la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
34. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General;
35. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos;

36. Requerir a las y los proveedores o autoridades competentes que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los intereses de la población consumidora, y cuando lo considere pertinente hacer del conocimiento público dicho requerimiento;
37. Analizar los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
38. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento, y
39. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Subprocuraduría de Verificación.**

### **Objetivo.**

Planear, ordenar, controlar y evaluar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, Normas Oficiales Mexicanas y demás ordenamientos jurídicos aplicables; así como emitir lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis, a fin de evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de las y los consumidores.

### **Funciones.**

1. Las referidas en el artículo 12, así como las de aplicación propia de los artículos 9 y 10 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Supervisar el correcto desarrollo del Procedimiento por Infracciones a la Ley en las unidades administrativas que integran la Subprocuraduría de Verificación;
3. Comisionar a las o los servidores públicos para la realización de las actividades de verificación las cuales pueden llevarse a cabo individual o de manera conjunta;
4. Ordenar, en el ámbito de su competencia, la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios, así como en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
5. Expedir las credenciales que acrediten a las o los servidores públicos de esta Subprocuraduría para desarrollar funciones de verificación y vigilancia;
6. Establecer y coordinar mecanismos de colaboración de proyectos de investigación específicos con el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor en beneficio de las y los consumidores;
7. Establecer lineamientos en materia de investigación, pruebas y análisis que desarrolle el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
8. Participar en la elaboración o reforma de proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos en beneficio del equilibrio en las relaciones de consumo;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
95 de 166

9. Acordar con la o el titular de la Procuraduría el despacho de los asuntos y los proyectos elaborados por las Unidades Administrativas a su cargo e informar oportunamente acerca de los mismos;
10. Emitir, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a sus Unidades Administrativas en cuanto a las labores de verificación y vigilancia;
11. Coordinar la colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores(as), consumidores(as) y sus organizaciones, con el objetivo de celebrar convenios en beneficio del equilibrio en las relaciones de consumo;
12. Autorizar el anteproyecto del presupuesto de la Subprocuraduría y de las Unidades Administrativas bajo su adscripción;
13. Impulsar las acciones necesarias para la atención de las recomendaciones y observaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras, de las UA adscritas a la Subprocuraduría;
14. Proponer y presentar a la o el titular de la Coordinación General de Administración, la actualización de los precios y tarifas de los bienes y servicios que sus áreas de adscripción ofrecen al público;
15. Hacer de conocimiento a la Subprocuraduría Jurídica y al Órgano Interno de Control de la Procuraduría, los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y/o violaciones administrativas que afecten o puedan afectar la integridad e intereses de las y los consumidores;
16. Requerir la información necesaria para sustanciar los procedimientos en materia de verificación y vigilancia, con la finalidad del ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría;
17. Requerir a las o los proveedores o a las autoridades competentes que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de las y los consumidores;
18. Publicar a través de la Red de Alerta Rápida, los productos y servicios que con motivo de las verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
96 de 166

19. Aplicar las medidas precautorias previstas por la Ley; las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
20. Condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine la o el titular de la Procuraduría;
21. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad, que se den con motivo de la actualización de las leyes competentes;
22. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos;
23. Contribuir al logro de los objetivos de los Comités en los que forma parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos;
24. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
25. Las demás que le confieran las disposiciones legales y la o el titular de la Procuraduría, y
26. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección General de Verificación y Vigilancia.**

### **Objetivo.**

Planear, ordenar y dirigir la verificación y vigilancia a proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios, de oficio o a petición de parte, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y demás ordenamientos jurídicos aplicables, y en su caso, ordenar las medidas precautorias, de apremio y sanciones, para garantizar relaciones comerciales equitativas y evitar acciones que afecten o puedan afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de los consumidores.

### **Funciones.**

1. Autorizar las ordenes de verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;
2. Proponer a la/el Subprocurador, los documentos normativos sobre el ejercicio de las funciones y actividades de verificación y vigilancia encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como aquellas que, estando dentro de su competencia sean ejercidas de forma desconcentrada por las Delegaciones y Subdelegaciones en términos de la Ley;
3. Proponer a la/el Subprocurador verificación, los documentos normatividad para la imposición de sanciones de acuerdo con las leyes y demás disposiciones aplicables;
4. Proponer a la/el Subprocurador de verificación, los documentos normativos y programas de verificación y vigilancia que realizan las Delegaciones y Subdelegaciones, supervisar y evaluar su cumplimiento;
5. Proponer a la/le Subprocurador/a, los documentos normativos para la correcta actuación del personal que realice funciones y actividades de verificación y vigilancia, así como los relativos al levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación;
6. Proponer a al/el Subprocurador, los documentos normativos deban aplicar las delegaciones y subdelegaciones para la evaluación del desempeño del personal que realice las funciones y actividades de verificación y vigilancia;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
98 de 166

7. Suscribir las actuaciones y resoluciones que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia ley y los ordenamientos jurídicos aplicables;
8. Autorizar 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;
9. Gestionar y autorizar el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;
10. Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes, productos y servicios;
11. Requerir cuando corresponda, de las autoridades, los proveedores y consumidores, la información o documentación necesaria conforme al marco normativo aplicable;
12. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia, información comercial, y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;
13. Sustanciar los recursos de revisión que presente los particulares en contra de sus resoluciones, así como resolver los interpuestos en relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;
14. Expedir las credenciales al personal de Profeco que realiza funciones y actividades de verificación y vigilancia;
15. Ordenar y autorizar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos, mercancías o se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
16. Acordar y coordinar acciones de protección al consumidor con proveedores e instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
99 de 166

17. Ordenar la modificación a los estados de cuenta que expidan las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables;
18. Autorizar la comisión de los servidores públicos que realizan visitas de verificación y vigilancia, ya sea de manera individual o conjunta;
19. Atraer cuando corresponda, los procedimientos por infracciones a la ley iniciados en las delegaciones y subdelegaciones, en el ámbito de su competencia;
20. Coordinar y supervisar las funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de verificación y vigilancia;
21. Autorizar el monitoreo a establecimientos comerciales para actualización de padrón, muestreo de productos y evaluaciones de la conformidad;
22. Autorizar la asesoría y capacitación en información comercial, resolver consultas y orientar a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
23. Autorizar mediante acuerdo los requerimientos de información o documentación necesaria de las autoridades, los proveedores y los consumidores para el ejercicio de las atribuciones que la ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;
24. Autorizar la comisión de los servidores públicos de manera individual o conjunta que practicarán las visitas de Supervisión a Delegaciones y Subdelegaciones;
25. Acordar con la/el Subprocurador de verificación el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
26. Proponer a la Subprocuraduría de Verificación, la realización de convenios de colaboración con otras Dependencias o Entidades, con organismos privados, proveedores, consumidores u organizaciones;
27. Requerir a proveedores o a autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, o evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, autorizar su publicación en periódicos de circulación nacional o local;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
100 de 166

28. Aprobar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General de Verificación y Vigilancia, administrar los recursos presupuestales que le sean asignados;
29. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
30. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
31. Elaborar y proponer a la/el Subprocurador los programas de capacitación que en materia de verificación y vigilancia se requieran en la Dirección General y en Delegaciones y Subdelegaciones;
32. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
33. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
34. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
35. Aprobar el envío de los informes sobre el ejercicio del presupuesto y avances en la ejecución del programa a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
36. Autorizar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa bajo su responsabilidad;
37. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
38. Establecer y validar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de verificación y vigilancia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
101 de 166

39. Fungir como miembro de aquellos comités internos o externos en los que la DGVV forme parte;
40. Coordinar de forma física o electrónica la integración y resguardo del acervo documental de la DGVV, y
41. Desarrollar aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le instruya la/el Subprocurador de Verificación.

## **Dirección General de Verificación de Combustibles.**

### **Objetivo.**

Coordinar, ordenar y supervisar las acciones de verificación de oficio y a petición de parte en materia de Gas L.P., Gasolina y otros combustibles líquidos llevados a cabo en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., vehículos de reparto de recipientes transportables, vehículos auto-tanque y estaciones de servicio de la República Mexicana, para procurar que la comercialización y distribución se realice dentro del marco jurídico.

### **Funciones.**

1. Ordenar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la ley y de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones en materia de combustibles;
2. Ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
3. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
4. Proponer a el/la Subprocurador/a, difundir y aplicar, las políticas, criterios y lineamientos para el ejercicio de verificación y vigilancia en materia de combustibles, y supervisar y evaluar su cumplimiento;
5. Proponer al Subprocurador, difundir y aplicar, los lineamientos y criterios para la imposición de sanciones, que sean resultado de las funciones de verificación y vigilancia en materia de combustibles y supervisar y evaluar su cumplimiento;
6. Proponer a el/la Subprocurador/a, difundir y aplicar, los lineamientos para la correcta actuación y evaluación del desempeño del personal que realice funciones de verificación de combustibles, así como de levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación; y supervisar y evaluar su cumplimiento;
7. Suscribir todo tipo de actuaciones y resoluciones que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia ley y demás ordenamientos jurídicos aplicables;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
103 de 166

8. Ordenar y aplicar las medidas precautorias y medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
9. Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles;
10. Comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de combustibles a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
11. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de verificación y vigilancia y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
12. Acordar con el/la Subprocurador(a) el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
13. Proponer y elaborar previa opinión de el/la Subprocurador(a) de Verificación, lineamientos y criterios en materia de verificación de combustibles a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las Delegaciones;
14. Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones de la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;
15. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y, en su caso, publicarlo en periódicos de circulación nacional, regional o local;
16. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;
17. Dirigir y coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
18. Establecer y validar los indicadores estratégicos y/o de gestión de su competencia; así como adoptar las medidas para su cumplimiento;



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
104 de 166

19. Participar en los comités Institucionales en los que la Dirección General de Verificación de Combustibles forme parte;
20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le instruya su superior jerárquico;
21. Proponer a el/la Subprocurador(a), la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados;
22. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
23. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
24. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
25. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
26. Elaborar el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
27. Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
28. Administrar los recursos presupuestales asignados, conforme a las Leyes, reglamentos y normatividad correspondientes; así como elaborar informes sobre el ejercicio del presupuesto y avances en la ejecución de sus programas, y
29. 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;

## **Dirección General del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.**

### **Objetivo.**

Evaluar y planear las actividades de estudios, investigaciones y calibraciones realizadas con el fin de que se cumplan con los requerimientos establecidos y proporcionen información veraz y segura sobre las características de los productos que se ofertan en el mercado.

### **Funciones.**

Las referidas en el artículo 10 de Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor:

1. Asegurar que se realice el análisis de productos con respecto al cumplimiento de la ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normatividad aplicable;
2. Proponer a la o el Titular de la Subprocuraduría de Verificación lineamientos sobre la realización de análisis, investigaciones y dictámenes de carácter técnico;
3. Promover la colaboración de las y los proveedores en el establecimiento de mecanismos de colaboración de la realización de los estudios de calidad e investigaciones específicas;
4. Apoyar las tareas de verificación metrológica y con las delegaciones que pudieran tener en la realización de investigaciones, estudios, y análisis sobre la calidad de productos;
5. Proponer a la o el Titular de la Subprocuraduría de Verificación lineamientos y mecanismos de trabajo con otras dependencias y organismos públicos, privados y sociales relacionados con investigaciones sobre servicios y productos que se ofertan en el mercado;
6. Atender las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos;
7. Proporcionar y condensar información del comportamiento histórico de los resultados del laboratorio con el fin de orientar los programas de verificación;

8. Apoyar que el personal del laboratorio realice actividades referentes a la competencia técnica, a la normalización y evaluación de la conformidad, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Metrología y Normalización;
9. Planear, coordinar y evaluar las acciones derivadas de los estudios a su cargo y del ejercicio de las atribuciones que les confiere este Reglamento y el Estatuto Orgánico;
10. Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones que se realizan en el laboratorio y sean conforme a las Leyes, Reglamentos y normatividad correspondientes;
11. Proponer a la o el Procurador la realización de nuevos proyectos para estudios o investigaciones que se puedan presentar con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, a fin de ejercer las atribuciones que les han sido encomendadas;
12. Proponer a la o el Titular de la Subprocuraduría de Verificación la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos materia de su competencia;
13. Asegurar que se lleve a cabo el proyecto de programa de presupuesto, relativo a la unidad bajo su responsabilidad;
14. Mantener permanentemente informado a la o el Titular de la Subprocuraduría de Verificación sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos con otras unidades administrativas de la Procuraduría que pudieran presentarse;
15. Dar a conocer los acuerdos y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
16. Vigilar que el personal a su cargo cumpla con lo establecido a la normatividad que resulta aplicable;
17. Expedir copias certificadas de documentos a cargo bajo su responsabilidad;
18. Vigilar que se lleven a cabo monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de conformidad, respecto a la unidad bajo su responsabilidad;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
107 de 166

19. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos, obligaciones así como el comportamiento de los productos que se ofertan en el mercado;
20. Proponer a su superior jerárquico detección de necesidades de capacitación del personal a su cargo, que en el ámbito de su competencia se requieran en la institución;
21. Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto, así como la información contable correspondiente;
22. Coordinar la ejecución de los programas anuales de acuerdo a la demanda de investigaciones;
23. Promover los servicios en los diferentes medios de comunicación que proporcione el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
24. Planear y controlar el Sistema de Calidad del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
25. Establecer procedimientos que lleven al cumplimiento de que las investigaciones se realicen de manera transparente e imparcial;
26. Dictar políticas generales para que todas las actividades del laboratorio se apeguen a un procedimiento de supervisión;
27. Dictar políticas generales para la elaboración, desarrollo, aprobación y aplicación del Sistema de Calidad del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
28. Participar o designar representante para asistir a los comités institucionales en los que el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor sea parte;
29. Formular y coordinar el establecimiento de mecanismos de colaboración de proyectos de investigación específicos;
30. Atender las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos, siempre que las actividades institucionales así lo permitan, pudiendo cobrar a aquellos las cuotas de recuperación que corresponda;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
108 de 166

31. Acordar con la o el Titular de la Subprocuraduría de Verificación el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
32. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
33. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
34. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
35. Dirigir y coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
36. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
37. Coordinar la integración y resguardo del acervo documental y electrónico del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
38. Proponer proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
39. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Subprocuraduría Jurídica.**

### **Objetivo.**

Fortalecer el marco jurídico de la Procuraduría Federal del Consumidor, representar legalmente a PROFECO en asuntos judiciales, contencioso-administrativos laborales y colectivamente a grupos de consumidores en acciones colectivas; prestar el servicio de consultoría jurídica Institucional, así como lo relativo a la revisión, validación y registro de los contratos y convenios en los que la misma sea parte.

Apoyar y asesorar a la o el titular de la Procuraduría y a las diversas unidades administrativas de la Institución en la atención de asuntos de carácter internacional en materia de protección al consumidor, así como promover y fortalecer la presencia y participación de la Procuraduría en reuniones y foros bilaterales y multilaterales en donde se analizan y proponen lineamientos, políticas y acciones en la referida materia.

### **Funciones.**

1. Prestar la consultoría jurídica en la Procuraduría;
2. Coordinar en la Procuraduría los procedimientos relativos al Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal;
3. Revisar y dictaminar los proyectos jurídico-normativos que propongan las unidades administrativas de la Procuraduría conforme al ámbito de su competencia;
4. Presentar, para la consideración de la o el titular de la Procuraduría, los estudios y proyectos de iniciativas de Leyes relacionados con la actividad de la Procuraduría, así como los proyectos de reglamentos, Estatuto Orgánico y demás disposiciones jurídicas y normativas necesarias para la aplicación de la Ley y para el mejor cumplimiento de las atribuciones y obligaciones de la Procuraduría;
5. Emitir los lineamientos para la elaboración de los contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos en los que la Procuraduría sea parte y coordinar y vigilar su revisión y validación;
6. Representar a la Procuraduría y su titular en toda clase de procedimientos administrativos, judiciales, contencioso administrativos y laborales, derivados del ejercicio de sus atribuciones;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
110 de 166

7. Instrumentar y rendir informes en materia de amparo;
8. Coordinar y vigilar la defensa del interés jurídico y actos de autoridad de la Procuraduría;
9. En ausencia de la o el titular de la Procuraduría, suscribir informes previos y justificados, proponer y aportar pruebas, expresar alegatos e interponer recursos en los juicios de amparo en que sean parte;
10. Ejercer, ante los tribunales competentes las acciones que correspondan a la Procuraduría, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento;
11. Representar individualmente o en grupo a las y los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de la Ley;
12. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y sean del conocimiento de la Procuraduría y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de las y los consumidores;
13. Emitir los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión;
14. Representar a la Procuraduría ante los organismos de defensa de los Derechos Humanos;
15. Fungir como enlace de la Procuraduría para la tramitación y atención de los asuntos relacionados con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria;
16. Recibir y turnar al área correspondiente, para su respuesta, las solicitudes de información pública gubernamental;
17. Las funciones de aplicación propia referidas en los artículos 9 y 10 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
18. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas, las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
111 de 166

19. Planear, controlar y evaluar las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales inherentes al ámbito de su competencia;
20. Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24 fracción XVII y 26 de la LFPC y solicitar la intervención de la Subprocuraduría Jurídica;
21. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos respectivos, previstos en la LFPC;
22. Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos en términos de la LFPC, los ordenamientos legales, y en su caso los lineamientos de la Subprocuraduría Jurídica; así como ordenar los trámites para la sustanciación de los procedimientos;
23. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;
24. Modificar o revocar de oficio las resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, cuando se demuestre que las mismas se emitieron en contravención a las disposiciones jurídicas aplicables;
25. Administrar los recursos presupuestales asignados; así como autorizar los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas, y la información contable y bancaria;
26. Someter a aprobación de la o el titular de la Procuraduría, los estudios y proyectos que se lleven a cabo en las unidades administrativas adscritas;
27. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos conforme al ámbito de su competencia;
28. Vigilar el estricto cumplimiento a los ordenamientos jurídicos, así como a los lineamientos y criterios derivados de ellos, dentro del ámbito de sus competencias;
29. Promover la coordinación y colaboración con otras dependencias y entidades del sector público; organismos privados; proveedores; consumidores y sus organizaciones, para celebrar convenios y otros instrumentos jurídicos, para el desarrollo de programas de protección a los intereses de las y los consumidores, previo acuerdo de la/el Procurador;



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
112 de 166

30. Autorizar los programas de capacitación que presenten las unidades administrativas a su cargo y proponerlos a la o el titular de la Coordinación General Administrativa para su incorporación al programa de capacitación institucional;
31. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
32. Ordenar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas de la Subprocuraduría, y
33. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas, así como las que le encomiende la o el titular de la Procuraduría.

## **Dirección General Jurídica Consultiva.**

### **Objetivo.**

Proporcionar a las unidades administrativas de Profeco, la consultoría legal y normativa para su mejor desempeño y cumplimiento con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que rigen su actuación, así como, emitir criterios jurídicos a las áreas y terceros que así lo requieran, sobre los asuntos de su competencia conforme a la legislación y normatividad aplicable, con la finalidad de proporcionar una protección jurídica a Profeco y a los/as consumidores/as.

### **Funciones.**

1. Coordinar y dar atención a las solicitudes de consulta que se reciben a través de diversos medios en la DGJC;
2. Revisar los proyectos de respuesta a las consultas planteadas a la DGJC;
3. Coordinar los trabajos de estudio y análisis de los diversos documentos jurídicos y normativos que le presenten las Unidades Administrativas para su opinión y emitir la misma;
4. Realizar los trámites correspondientes ante el Diario Oficial de la Federación a fin de publicar los diversos documentos jurídicos y normativos que le presenten las Unidades Administrativas;
5. Emitir opinión a los proyectos legislativos vinculados con Profeco y en general, con el sector economía, que envíen las Secretarías de Gobernación, Economía o las Cámaras del H. Congreso de la Unión;
6. Fungir como enlace en la atención de las solicitudes de opinión legislativa y de Puntos de Acuerdo entre PROFECO y la Secretaría de Economía;
7. Informar a el/la Subprocurador/a Jurídico/a de las sesiones de la Comisión Permanente y la Comisión de Comercio y Fomento Industrial del Senado de la República, de manera diaria con la finalidad de emitir un comunicado de la orden del día destacando los puntos importantes para PROFECO;
8. Dar cumplimiento a los asuntos enviados por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), en los tiempos y formas señalados por la normatividad aplicable y así como el seguimiento a los mismos;

9. Supervisar el seguimiento de las quejas presentadas por la CNDH hasta su conclusión;
10. Solicitar a las diferentes Unidades Administrativas de la PROFECO, la información que corresponda a fin de atender en tiempo y forma los requerimientos solicitados por la CNDH;
11. Fungir como Unidad de acreditación del RUPA, así como revisar las solicitudes y documentación requerida, inscribir y generar la constancia correspondiente en el sistema;
12. Asistir en calidad de asesor a los comités de adquisiciones de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma y a los procesos de adjudicación respectivos;
13. Supervisar y controlar los trámites que resulten necesarios, ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, para obtener el registro y reserva de derechos, de las obras que pertenecen a Profeco;
14. Supervisar y controlar los trámites de registro de marcas, creación de Profeco, ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI);
15. Proponer criterios y lineamientos para acreditar la personalidad o legitimación de las partes, en los procedimientos que se desarrollan ante PROFECO;
16. Investigar y, en su caso, analizar los documentos jurídico-normativos para requisitar los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en PROFECO;
17. Coordinar la elaboración de los lineamientos y/o criterios jurídicos a los que deben sujetarse los convenios y contratos en los que sea parte la PROFECO;
18. Realizar la revisión y emitir el dictamen correspondiente de los contratos y convenios que le presenten las demás unidades administrativas de la Profeco, así como llevar el seguimiento y el registro de los instrumentos celebrados;
19. Coordinar el recibimiento y sustanciar los recursos de revisión que los particulares presenten en contra de las Resoluciones emitidas;
20. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
115 de 166

21. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
22. 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 sus competencias;
23. Enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
24. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
25. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
26. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
27. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;
28. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
29. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
30. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

31. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

32. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

33. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
34. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección General;
35. Las demás que le asigne la o el Titular de la Subprocuraduría Jurídica, y
36. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección General de lo Contencioso y de Recursos.**

### **Objetivo.**

Organizar, instruir y coordinar la atención de los diversos medios de impugnación promovidos en contra de actos de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como representar a la institución en aquellos litigios en que sea parte. Ello se hace para cumplir con la finalidad Constitucional de la Procuraduría que es establecer una relación equitativa en las que son de consumo. En ese tenor, los medios de defensa interpuestos por los proveedores deben atenderse, con eficacia, eficiencia buscando siempre el objetivo que se ha planteado.

### **Funciones.**

1. Representar legalmente a PROFECO y a su titular en todos aquellos litigios en los que sean parte;
2. Intervenir en los procedimientos administrativos, judiciales, laborales y contencioso administrativos en los que la Procuraduría sea parte; Coordinar, asesorar y elaborar los proyectos de las resoluciones que cumplimenten las sentencias que emita el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
3. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, de los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de las o los consumidores;
4. Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración y de las unidades administrativas que así lo requieran, en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades administrativas de PROFECO y las o los Servidores Públicos de la misma;
5. Emitir los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;
6. Elaborar los proyectos de las resoluciones que deben recaer a los recursos de revisión que se interpongan en contra de los actos y resoluciones definitivas dictadas por las y los titulares de las Subprocuradurías, Direcciones Generales y Delegaciones;
7. Emitir los lineamientos y criterios para sustanciar y resolver los recursos de revisión;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
118 de 166

8. Interponer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de las y los consumidores;
9. Supervisar y suscribir la atención de los juicios de materia laboral y de amparo;
10. Comunicar a las diferentes unidades administrativas de PROFECO, los criterios y razonamientos que dicta el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y el Poder Judicial, a fin de retroalimentar y perfeccionar los procedimientos administrativos;
11. Dictaminar sobre la procedencia de la imposición de sanciones laborales al personal de la Procuraduría; con fundamento en las actas administrativas y demás documentos que obren en los expedientes respectivos;
12. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
13. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
14. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
15. Coadyuvar con la Dirección de Recursos Humanos en las revisiones y negociaciones del Contrato Colectivo de Trabajo y demás documentos que emanen de él;
16. Validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
17. Brindar la asesoría jurídica a las unidades administrativas de Profeco en materia de juicios de nulidad, amparo, laborales, recursos de revisión y asuntos penales;
18. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría Jurídica los programas de capacitación en el ámbito de su competencia que se requieran en PROFECO;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
119 de 166

19. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia;
20. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General, y
21. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.



## **Subprocuraduría de Telecomunicaciones.**

### **Objetivo.**

Procurar la solución de las diferencias entre la población consumidora y las/los proveedores, previstos en la LFTR, en términos de lo establecido en la LFPC; así como normar y supervisar los procedimientos conciliatorios, arbitral y por infracciones a la LFPC, y lo relativo al registro, modificación y cancelación de los modelos de contratos de adhesión, con la finalidad de impulsar la equidad en las relaciones de consumo.

### **Funciones.**

1. Sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC; en materia de telecomunicaciones, así como cualquier otro procedimiento en la materia que derive de ordenamientos legales diferentes a la LFPC;
2. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC, en materia de telecomunicaciones, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
3. Proponer al Procurador los derechos mínimos de los consumidores que deben incluirse en la carta a que se refiere el artículo 191 de la LFTR;
4. Coordinarse con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para actualizar y difundir la carta de derechos mínimos de los consumidores en materia de telecomunicaciones;
5. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la aplicación de los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la LFPC, así como los relativos en el ámbito de su competencia en materia de telecomunicaciones y supervisar su cumplimiento;
6. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la bonificación o compensación establecida por la LFPC en los artículos 24, fracción XXI, 92, 92 Bis, 92 Ter, 98 bis, y supervisar su cumplimiento;
7. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la emisión del dictamen a que se refieren los artículos, 114, 114 BIS y 114 TER de la propia LFPC y supervisar su cumplimiento;

8. Convenir acciones de protección al consumidor en materia de telecomunicaciones con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
9. Procurar la solución de las controversias entre la población consumidora y las y los proveedores conforme al ámbito de su competencia y a los procedimientos establecidos en la LFPC, en materia de telecomunicaciones;
10. Coordinar la emisión de laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a las y los servidores públicos, para salvaguardar los derechos de la población consumidora;
11. Coordinar la implementación de los procedimientos relativos al registro, modificación y cancelación de los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;
12. Vigilar y controlar los procedimientos relativos a la inscripción y cancelación del Registro Público de Consumidores, así como suspensión de otras actividades, previstos en la LFPC, en la LFTR y en otros ordenamientos legales aplicables;
13. Instruir la verificación en los casos de cancelación anticipada de los contratos de adhesión por parte de las o los consumidores y de suspensión temporal del servicio por falta de pago, que los pagos de saldos insolutos o no devengados de equipos, así como de los cobros de reconexión por suspensión sean razonables y proporcionales al cumplimiento de la obligación respectiva;
14. Ordenar la verificación mediante el registro del modelo del contrato de adhesión que las o los consumidores puedan celebrar y cancelar los contratos de adhesión, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos, y que en dichos modelos se establezcan penas razonables en caso de cancelación anticipada por parte de la o el consumidor, y de suspensión temporal del servicio por falta de pago;
15. Representar los intereses de los consumidores mediante las acciones que procedan, cuando derivado del ejercicio de sus atribuciones se detecte que los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de telecomunicaciones, contengan algunas de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la LFTR, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;

16. Ejercer y ordenar las funciones de verificación y vigilancia de las disposiciones previstas en la LFPC, la LFTR, la LFMN, y de las demás disposiciones jurídicas aplicables;
17. Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la verificación y vigilancia en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de la LFPC, la LFTR, de la LFMN, así como de las demás disposiciones jurídicas aplicables y supervisar su observancia;
18. Ordenar y coordinar la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, en materia de telecomunicaciones, así como ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información;
19. Instruir y coordinar la realización del monitoreo, análisis y evaluación de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación;
20. Ordenar la suspensión o corrección de aquella información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que viole las disposiciones de la LFPC y demás ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;
21. Representar individualmente o en grupo a las o los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer cualquier tipo de acciones que correspondan en los términos de la LFPC, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier tipo de procedimiento para restituir en sus derechos a las o los consumidores de los servicios de telecomunicaciones;
22. Ordenar en el ámbito de su competencia, la realización de análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor de telecomunicaciones;
23. Proponer a la o el titular de la Procuraduría los criterios y requisitos para la expedición de credenciales del personal que participe en diligencias de verificación en materia de su competencia;
24. Expedir las credenciales que acrediten a las o los servidores públicos de esta Subprocuraduría de Telecomunicaciones para desarrollar diligencias de verificación en materia de telecomunicaciones;

25. Comisionar a las o los servidores públicos para la realización de las actividades de verificación y vigilancia, las cuales pueden llevarse a cabo individual o de manera conjunta;
26. Coordinar junto con la Dirección General de Delegaciones las actividades de verificación y vigilancia en materia de Telecomunicaciones en las Delegaciones y Subdelegaciones de PROFECO;
27. Instruir se informe al Instituto Federal de Telecomunicaciones cuando los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los consumidores, previstos en la LFPC y en la LFTR;
28. Ordena el intercambio información relacionada con las quejas de los consumidores, el comportamiento comercial de los proveedores, la verificación del cumplimiento de sus obligaciones y de las sanciones que se impongan a fin de que determinen proceder en el ámbito de su competencia;
29. Participar en los comités consultivos nacionales de normalización que correspondan conforme a su ámbito de competencia, previa designación de la o el titular de la Procuraduría;
30. Ordenar a los proveedores en su calidad de concesionarios o autorizados que informen a los consumidores sobre las acciones u omisiones que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los retribuirán o compensarán, previo acuerdo con la o el titular de la Procuraduría;
31. Las funciones de aplicación propia referidas en los artículos 9 y 10 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
32. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas, las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
33. Planear, controlar y evaluar las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales inherentes al ámbito de su competencia;
34. Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24 fracción XVII y 26 de la LFPC y solicitar la intervención de la Subprocuraduría Jurídica;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
124 de 166

35. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos respectivos, previstos en la LFPC;
36. Ordenar las medidas precautorias previstas por la LFPC, aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
37. Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos en términos de la LFPC, los ordenamientos legales, y en su caso los lineamientos de la Subprocuraduría Jurídica; así como ordenar los trámites para la sustanciación de los procedimientos;
38. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a tomar las medidas adecuadas para combatir, detener o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de las/los consumidores, y en su caso, publicar el requerimiento en periódicos al nivel que corresponda;
39. Condonar, reducir o conmutar las multas, conforme a lo dispuesto en la LFPC y los criterios que determine la o el Procurador;
40. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;
41. Modificar o revocar de oficio las resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, cuando se demuestre que las mismas se emitieron en contravención a las disposiciones jurídicas aplicables;
42. Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;
43. Administrar los recursos presupuestales asignados; así como autorizar los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas, y la información contable y bancaria;
44. Someter a aprobación de la o el titular de la Procuraduría, los estudios y proyectos que se lleven a cabo en las unidades administrativas adscritas;
45. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos conforme al ámbito de su competencia;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
125 de 166

46. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios de aplicación general sobre el ejercicio de las atribuciones de las unidades administrativas a su cargo, así como las que sean ejercidas por las Delegaciones;
47. Vigilar el estricto cumplimiento a los ordenamientos jurídicos, así como a los lineamientos y criterios derivados de ellos, dentro del ámbito de sus competencias;
48. Promover la coordinación y colaboración con otras dependencias y entidades del sector público; organismos privados; proveedores; consumidores y sus organizaciones, para celebrar convenios y otros instrumentos jurídicos, para el desarrollo de programas de protección a los intereses de las y los consumidores, previo acuerdo de la/el Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
49. Proponer a la/el titular de la Coordinación General Administrativa los precios y tarifas de los bienes y servicios que se ofrecen al público, y en su caso, su actualización;
50. Autorizar los programas de capacitación que presenten las unidades administrativas a su cargo y proponerlos a la o el titular de la Coordinación General Administrativa para su incorporación al programa de capacitación institucional;
51. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
52. Ordenar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas de la Subprocuraduría, y
53. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o la/el Procurador.

## **Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones.**

### **Objetivo.**

Promover y proteger los derechos de las y los consumidores, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las/los proveedores de servicios de telecomunicaciones y, las y los consumidores; mediante los servicios de información, orientación, asesoría de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo; así como por medio de los procedimientos de recepción de reclamaciones, captación de denuncias, conciliación, arbitraje, verificación y vigilancia.

### **Funciones.**

1. Las referidas en el artículo 13 QUÁTER del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como las de aplicación propia del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Establecer, promover y supervisar el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional sobre los mecanismos de asesoría e información a las y los consumidores y a las y los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;
3. Asesorar e informar a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
4. Establecer, promover y supervisar la normatividad a nivel nacional del procedimiento conciliatorio, conducción de juicios arbitrales, formalización de compromisos arbitrales, emisión de laudos; así como para la sustanciación de los procedimientos arbitrales, sustanciación y resolución de recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones;
5. Procurar la solución de diferencias entre las y los consumidores y las y los proveedores mediante el procedimiento conciliatorio y a través de la celebración de convenios;
6. Ejercer la facultad de atracción respecto de aquellos procedimientos conciliatorios que se consideren relevantes;
7. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, los criterios o lineamientos aplicables a los procedimientos de su competencia, entre los cuales de manera enunciativa más no limitativa se encuentran aquellos relacionados con la bonificación o compensación a que se refiere la LFPC;

8. Proponer y realizar acciones de colaboración con entes privados y públicos para la efectiva protección de los derechos de la población consumidora;
9. Requerir a las y los proveedores, consumidores y autoridades la documentación e información necesaria para el desahogo de los procedimientos y ejercicio de sus atribuciones, así como su comparecencia;
10. Proporcionar a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, relacionada con los procedimientos de su competencia;
11. Establecer, promover y supervisar el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional sobre las actividades de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones; levantamiento, calificación y dictaminación de actas de verificación;
12. Establecer las políticas y programas para realizar la verificación y vigilancia de servicios de telecomunicaciones, a corto, mediano y largo plazo; supervisar y evaluar su cumplimiento;
13. Ordenar y sustanciar la verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la LFPC y LFTR y la normatividad aplicable, y supervisar su observancia;
14. Autorizar el aseguramiento de bienes y productos utilizados para la prestación de servicios en telecomunicaciones que se comercialicen, cuando no cumplan con las disposiciones aplicables y hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes;
15. Autorizar las comisiones para las y los servidores públicos que realizarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones;
16. Autorizar la expedición de credenciales a las/los servidores públicos que realicen funciones de verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones;
17. Informar a las Direcciones Generales de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones y, a la de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuando las y los proveedores incurran en violaciones a los derechos de las/los consumidores en materia de telecomunicaciones;



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
128 de 166

18. Ordenar a la o el proveedor que suspenda la información y publicidad que se difunda en materia de telecomunicaciones cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de la población consumidora;
19. Recibir, notificar al consignatario, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos de su competencia;
20. Exhortar a las/los proveedores o autoridades competentes, previo acuerdo con la/el Subprocurador de Telecomunicaciones, para que tomen las medidas necesarias para evitar o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las/los consumidores de servicios de telecomunicaciones;
21. Ordenar y aplicar, previo acuerdo con la o el Subprocurador de Telecomunicaciones, las medidas precautorias y medidas de apremio, así como las medidas necesarias para su ejecución previstas en la LFPC, y demás normatividad aplicable;
22. Ordenar la publicación, a través de cualquier medio, de los productos y servicios que con motivo de verificaciones y demás procedimientos legales, sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables;
23. Emitir respuesta a las solicitudes de información, respecto a información de su competencia, formuladas con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, con el fin de que la Unidad de Enlace de Profeco atienda dichas consultas;
24. Solicitar, en su caso, la implementación de la actualización y mejoras al sistema informático que se opere para registro de los procesos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, con respecto a los procedimientos de su competencia;
25. Coordinar, aplicar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de asesorías, quejas y conciliación, arbitraje, verificación y vigilancia;
26. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General sea parte o se le designe como enlace;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
129 de 166

27. Elaborar, en coordinación y asesoría de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), disposiciones normativas que estén dentro de su competencia, para contar con el marco normativo adecuado para el desempeño de las funciones del área;
28. Coordinar con la Dirección General de Delegaciones y las Delegaciones, Subdelegaciones y/o Unidades de Servicios los programas que la DGPCT establezca, así como la atención de las denuncias de las y los consumidores de telecomunicaciones;
29. Proporcionar la información que sea requerida en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
30. Proporcionar la información requerida por el Órgano Interno de Control (OIC) en el ámbito de su competencia;
31. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
32. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
33. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
34. Atender las observaciones emitidas por el OIC y garantizar actuaciones conforme a derecho y transparencia de la gestión;
35. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;
36. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;
37. Aprobar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
130 de 166

38. Mantener permanentemente informado a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
39. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
40. Operar y administrar la plataforma informática que controle los procedimientos de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, respecto a los procedimientos de su competencia, y
41. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

## **Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones.**

### **Objetivo.**

Garantizar la aplicación de la normatividad para sustanciar los procedimientos por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), así como de analizar el contenido de la publicidad en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación masiva, a efecto de proteger los derechos de las y los consumidores y sancionar a las/los proveedores o concesionarios por violaciones a dichos ordenamientos.

### **Funciones.**

1. Resolver los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás disposiciones, cometidas por las y los proveedores o concesionarios, en contra de los derechos de las y los consumidores en materia de publicidad de telecomunicaciones;
2. Determinar e imponer las sanciones por infracciones a la LFPC en contra de las/los proveedores o concesionarios en materia de telecomunicaciones;
3. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones; así como llevar a cabo su difusión;
4. Aplicar la normatividad en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, y supervisar su cumplimiento en las delegaciones y subdelegaciones;
5. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la normatividad para la imposición de medidas de apremio; imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la LFPC, y demás disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones;
6. Ordenar el monitoreo, análisis y evaluación del contenido de la publicidad o información de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y, en su caso, ordenar su corrección o suspensión;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
132 de 166

7. Ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
8. Ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC relativos a publicidad e información en materia de telecomunicaciones, de bienes, productos y servicios que se difunda en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la LFPC, que viole las disposiciones de la misma, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
9. Ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC cuando se presuman violaciones a los derechos de las y los consumidores derivados de los procedimientos conciliatorios, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
10. Atender y ordenar la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC derivados de denuncias en materia de publicidad de telecomunicaciones y aquellos derivados de las visitas de verificación en materia de telecomunicaciones, así como autorizar la aplicación de las sanciones que correspondan;
11. Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios en materia de telecomunicaciones, con la finalidad de cumplir con las resoluciones de los procedimientos por infracciones a la LFPC;
12. Autorizar e imponer las sanciones por incumplimiento a los convenios celebrados ante PROFECO, en materia de telecomunicaciones, en términos del artículo 123 de la LFPC;
13. Concertar con proveedores en su calidad de concesionarios y/o autorizados, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, acciones de protección al consumidor (a) en materia de publicidad e información relativa a bienes, productos y servicios de telecomunicaciones;
14. Ordenar la aplicación de las medidas precautorias, medidas de apremio, así como adoptar las medidas para su ejecución previstas en la LFPC, y demás normatividad aplicable;
15. Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
133 de 166

16. Requerir a las y los proveedores en su calidad de concesionarios y/o autorizados, o autoridades competentes, previo acuerdo con la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, para que tomen las medidas necesarias y así evitar, detener o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en cualquier medio de difusión;
17. Ejercer sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas delegaciones y subdelegaciones de PROFECO, de acuerdo a su circunscripción territorial, a efecto de que la o el Delegado/a, Subdelegado/a, o Jefe/a de Departamento de Servicios, Verificación o Vigilancia y de Telecomunicaciones, según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;
18. Dar vista a la/el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, cuando las/los proveedores o concesionarios incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios o consumidores, previstos en la LFPC y la LFTR;
19. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
20. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
21. 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 sus competencias;
22. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
23. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
134 de 166

24. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
25. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
26. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
27. Requerir a las autoridades, proveedores/as o concesionarios y consumidores/as, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la LFPC;
28. Participar en los Comités Institucionales en los que la Dirección General forme parte;
29. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;
30. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
31. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
32. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
33. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
34. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
35. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad, y
36. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

## **Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.**

### **Objetivo.**

Coordinar y controlar el registro, modificación y cancelación de los modelos de contratos de adhesión que las/los concesionarios autorizados de servicios de telecomunicaciones sometan a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones; recepción, trámite, y atención de solicitudes de emisión de Dictamen a que hacen referencia los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC. Actuar en representación del público consumidor de forma individual o colectiva ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales mediante las acciones que correspondan en los términos de la LFTR, la LFPC y la normatividad aplicable en la materia.

Coordinar el intercambio de información relativo a telecomunicaciones con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a fin de realizar estudios, investigaciones, información y estadística en la materia que permitan generar propuestas de políticas públicas, informar a las o los consumidores por los medios que considere idóneos, las prácticas de las o los proveedores de telecomunicaciones a fin de que estén en posibilidad de realizar una mejor toma de decisiones.

### **Funciones.**

1. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones y, de ser el caso, solicitar su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
2. Promover la adopción de los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones entre los proveedores;
3. Instrumentar y supervisar u ordenar instrumentar y supervisar, los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, aviso de adopción, publicación, suspensión del uso, baja o cancelación de los contratos y sus modelos y de estados de cuenta en materia de telecomunicaciones, así como la suspensión de otras actividades, previstos en la LFPC, la LFTR y en otros ordenamientos legales aplicables;
4. Revisar los contratos de adhesión y sus modelos en materia de telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables y, en su caso, ordenar su modificación o la suspensión de su uso, respecto de nuevas operaciones mientras no sean modificados;



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
136 de 166

5. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones los parámetros de razonabilidad de penas por terminación anticipada del contrato; por suspensión temporal del servicio a que se refiere el artículo 191 de la LFTR; así como los relativos a mecanismos expeditos para celebrar y cancelar contratos por parte de las y los consumidores;
6. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido de la carta de derechos mínimos a que se refiere la LFTR y colaborar con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para determinar su actualización y realizar su difusión;
7. Ordenar la representación, protección y defensa individual o colectiva de las y los consumidores ante proveedores, autoridades administrativas y jurisdiccionales y ejercer las acciones que correspondan en los términos de la LFTR, la LFPC y la normatividad aplicable en la materia;
8. Interponer, ejercer y coordinar las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en representación de las y los consumidores, en los términos del artículo 26 de la LFPC;
9. Representar los intereses de las y los consumidores, cuando los contratos de adhesión contengan alguna de las cláusulas señaladas en el artículo 192 de la LFTR, para obtener la declaración judicial de nulidad de pleno derecho ante la autoridad competente;
10. Llevar un control de las sanciones que hayan quedado firmes a proveedores; y de violaciones sistemáticas o recurrentes a la Ley y la LFTR; informar de estos casos al Instituto Federal de Telecomunicaciones para su inclusión en el Registro Público de Concesiones;
11. Promover el intercambio de información con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como canalizar la información que le remita a la Procuraduría para la ejecución de las acciones correspondientes;
12. Ordenar y coordinar la realización de análisis, estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones, que permitan definir acciones de política pública;
13. Participar en los comités consultivos nacionales de normalización e institucionales en materia de telecomunicaciones;

14. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones el contenido técnico de las campañas de difusión permanentes sobre protección de los derechos del consumidor en materia de defensa colectiva de Contratos de Adhesión de telecomunicaciones;
15. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones la concertación y colaboración de acciones en materia de telecomunicaciones, con dependencias, entidades públicas, organizaciones de la sociedad civil y con proveedores;
16. Exhortar a las y los proveedores o autoridades competentes, previo acuerdo con la o el Subprocurador de Telecomunicaciones, a tomar las medidas necesarias para evitar o modificar todo género de prácticas que lesionen los derechos e intereses de las y los consumidores en materia de telecomunicaciones, así como para restituirlos en su pleno goce y ejercicio y, en su caso, publicar dicho requerimiento en periódicos o en cualquier otro medio de difusión;
17. Requerir la comparecencia de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
18. Emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la LFPC, en los procedimientos conciliatorios en materia de telecomunicaciones;
19. Proponer y difundir los mecanismos para asegurar que las y los consumidores con discapacidad, conozcan las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones registrados ante la Procuraduría;
20. Ejercer sus atribuciones en todo el territorio nacional, pudiendo iniciar los procedimientos administrativos de su competencia y remitir los expedientes respectivos a las distintas delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría, de acuerdo a su circunscripción territorial, a efecto de que la o el Delegado, Subdelegado, o Jefe de Departamento de Telecomunicaciones, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones;
21. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
22. Informar permanentemente a la o el titular de la Subprocuraduría de telecomunicaciones sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
138 de 166

23. 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 sus competencias;
24. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
25. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;
26. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
27. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
28. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
29. Requerir a las autoridades, las/los proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la LFPC;
30. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte de conformidad con las disposiciones aplicables;
31. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la Dirección General;
32. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*

33. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
139 de 166

34. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

35. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y solventar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
36. Proponer a la o el titular de la Subprocuraduría Telecomunicaciones los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
37. Coordinarse con las Delegaciones para la gestión y apoyo de actividades diversas a fin de cumplir con cabalidad las disposiciones de la materia, así como para el intercambio de información que resulte necesaria para el desarrollo de sus funciones;
38. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad, y
39. Las demás que asigne la o el Titular de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

## **Coordinación General de Educación y Divulgación.**

### **Objetivo.**

Planear, establecer y coordinar el diseño y desarrollo de los programas educativos y de organización de las y los consumidores, la realización de estudios, encuestas e investigaciones, así como las acciones de divulgación a través de publicaciones y de los productos para los diferentes medios de comunicación, a efecto de difundir información sobre temas relacionados con el consumo y promover eficientemente una cultura de consumo inteligente.

### **Funciones.**

1. Planear y establecer los programas de educación para el consumo y los de difusión a través publicaciones, radio y televisión y de organización de consumidores;
2. Informar a la población consumidora sobre sus derechos, la calidad y las mejores condiciones de adquisición de bienes y contratación de servicios a través de publicaciones, radio y televisión y de organización de las y los consumidores;
3. Proponer al titular de la Procuraduría sistemas y mecanismos que faciliten a las y los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
4. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor, así como supervisar el proyecto o desarrollo de cualquier publicación editada por la Coordinación General de Educación y Divulgación (CGED);
5. Coordinar la organización de las sesiones del Consejo Consultivo del Consumo y dar seguimiento a los acuerdos y determinaciones del mismo y sus grupos de trabajo;
6. Formular y coordinar proyectos para el desarrollo de asociaciones de consumidores que prevean, entre otros rubros, el establecimiento de mecanismos para su financiamiento;
7. Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo;

8. Supervisar que se dé respuesta a las solicitudes de información en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información, así como las recibidas de las y los consumidores a través de diversos medios de comunicación. Promover y coordinar la integración del acervo audiovisual de la Procuraduría;
9. Emitir y difundir los lineamientos de trabajo en materia de divulgación, información y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones;
10. Actualizar la información dentro del Portal del Consumidor, de acuerdo al Procedimiento establecido en el Manual Específico de Procedimientos de la CGED;
11. Establecer y difundir lineamientos y criterios para promover y apoyar a las asociaciones y organizaciones de consumidores, para proporcionarles capacitación y asesoría y para apoyar su vinculación con organizaciones del extranjero;
12. Proponer al titular de la Procuraduría la realización de campañas específicas de educación, divulgación y orientación a través de la radio, televisión y publicaciones, así como estudios específicos para conocer y dar respuesta a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora;
13. Dar cumplimiento a los compromisos derivados de la Alianza por el Gobierno Abierto (AGA) de acuerdo a las directrices que defina el Secretariado Técnico del AGA;
14. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas, las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
15. Planear, controlar y evaluar las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales inherentes al ámbito de su competencia;
16. Autorizar el anteproyecto del presupuesto de la CGED y de las unidades administrativas bajo su adscripción;
17. Administrar los recursos presupuestales asignados; así como autorizar los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas, y la información contable y bancaria;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
142 de 166

18. Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción;
19. Supervisar que la operación de las delegaciones se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;
20. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, y en aquellos que les encomiende la o el Procurador;
21. Intervenir en la elaboración de proyectos de Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos conforme al ámbito de su competencia;
22. Coordinarse con las distintas subprocuradurías, coordinaciones y direcciones generales, para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas;
23. Informar permanentemente a la o el titular de la Procuraduría sobre el avance de los programas anuales, las actividades y proyectos asignados, de las unidades administrativas bajo su adscripción; así como de los resultados obtenidos;
24. Someter a la aprobación de la o el titular de la Procuraduría los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;
25. Emitir, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica, lineamientos y criterios sobre el ejercicio de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre aquellas que, estando dentro de su competencia, sean ejercidas en forma desconcentrada por las Delegaciones;
26. Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con las/los proveedores, consumidores y sus organizaciones, previo acuerdo de la o el Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
27. Suscribir contratos, convenios, acuerdos y documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, previo acuerdo de el/la titular de la Procuraduría y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
28. Contribuir al logro de los objetivos de los comités en los que forme parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos;
29. Informar a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos que emita la o el titular de la Procuraduría;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
143 de 166

30. Autorizar los programas de capacitación que presenten, en el ámbito de su competencia, las unidades administrativas bajo su adscripción y proponerlos al Coordinador General de Administración;
31. Establecer y fortalecer relaciones interinstitucionales con dependencias de las administraciones públicas federal, estatal y municipal, con organizaciones sociales, asociaciones civiles, grupos empresariales, entidades no gubernamentales y con organismos internacionales que considere necesarios para fomentar el consumo responsable en la sociedad, previo acuerdo de la/el Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
32. Proponer a la Coordinación General de Administración, en el ámbito de sus respectivas competencias, los precios y tarifas y, en su caso, su actualización, de los bienes y servicios que ofrecen al público;
33. Vigilar el estricto cumplimiento a los ordenamientos jurídicos, así como a los lineamientos y criterios derivados de ellos, dentro del ámbito de sus competencias;
34. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
35. Autorizar los indicadores de gestión y/o gestión en materia de su competencia, así como presentar los informes respectivos;
36. Supervisar la integración del acervo o archivo documental y electrónico de la Coordinación General;
37. Coordinar la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia;
38. Ordenar la expedición de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas de la Subprocuraduría, y
39. Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos o la/el Procurador.



## **Dirección General de Difusión.**

### **Objetivo.**

Planear, coordinar y autorizar la elaboración de contenidos (homogéneos y coherentes), para los diferentes productos comunicativos institucionales, de acuerdo con las directrices y los programas prioritarios de la Coordinación General Educación y Divulgación (CGED), con la finalidad de fomentar hábitos y prácticas de consumo que contribuyan a elevar la calidad de vida de los consumidores.

### **Funciones.**

1. Proponer a la CGED las estrategias y políticas institucionales en materia de difusión;
2. Aprobar los contenidos a transmitirse por radio y televisión, el Portal del Consumidor, la Revista del Consumidor física o en línea y sitios de redes sociales operados por la DGD tomando en consideración las instrucciones de la CGED;
3. Gestionar la utilización de tiempos oficiales en radio y televisión, para proyectar mensajes y programas informativos para fomentar una cultura de consumo inteligente a escala nacional;
4. Autorizar y coordinar la distribución, dotación, venta, suscripción y devolución de los diferentes productos editoriales que realice la CGED;
5. Coordinar el tráfico de las publicaciones en bodega, así como su inventario;
6. Coordinar la gestión administrativa de las conciliaciones de ingresos por la venta de publicaciones para determinar saldos en periodos determinados;
7. Supervisar el trabajo de diseño de acuerdo con el manual de identidad gráfica y las directrices institucionales;
8. Establecer intercambios de información con publicaciones especializadas o afines en materia de consumo, tanto nacionales como internacionales;
9. Supervisar y evaluar la operación de las suscripciones de la Revista del Consumidor;
10. Convocar a reuniones internas interdisciplinarias para evaluar la pertinencia de los temas de difusión propuestos y establecer las directrices para su elaboración, basados en las políticas institucionales;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
145 de 166

11. Participar en el Consejo Editorial de la Revista del Consumidor;
12. Proporcionar la información y la cooperación técnica que le sea requerida por las autoridades competentes, conforme a las disposiciones normativas establecidas, para contribuir al diseño de programas en beneficio de las y los consumidores;
13. Supervisar que se dé respuesta a las solicitudes de información de los consumidores recibidas a través de cartas y llamadas;
14. Proponer a la o el titular de la CGED, la normatividad y lineamientos de aplicación general en los procedimientos con fundamento en sus atribuciones; así como llevar a cabo su difusión;
15. Establecer y mantener el contacto con la empresa contratada para la distribución de la Revista del Consumidor, con el fin de asegurar su correcta exposición de la misma en los diversos puntos de venta;
16. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
17. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
18. 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 sus competencias;
19. Administrar el presupuesto asignado a la DGD para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
20. Proponer a la o el titular de la CGED, la celebración de convenios, así como otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;
21. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGD o de otras entidades;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
146 de 166

22. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
23. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
24. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
25. Participar en los comités institucionales en los que la DGD forme parte;
26. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGD;
27. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
28. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
29. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
30. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
31. Proponer a la o el titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
32. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
33. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGD;
34. Las demás que asigne la o el Titular de la CGED, y
35. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección General de Educación y Organización de Consumidores.**

### **Objetivo.**

Planear, coordinar y evaluar los programas y acciones de educación, capacitación, vinculación y fomento de los grupos organizados de consumidores y las asociaciones de consumidores para promover una cultura de consumo responsable.

### **Funciones.**

1. Diseñar los proyectos y programas educativos de la Procuraduría;
2. Planear y coordinar la celebración de eventos o ferias relacionados con acciones de educación para el consumo responsable y el fomento y constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores;
3. Orientar, informar y estimular hábitos y prácticas que promuevan una cultura de consumo inteligente;
4. Diseñar, proponer, supervisar y evaluar los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan en las delegaciones;
5. Aprobar y evaluar el impacto de los programas educativos y proyectos especiales que se desarrollan en las delegaciones y subdelegaciones;
6. Proponer al Titular de la CGED la concertación y colaboración de acciones con dependencias y entidades públicas y organismos sociales y privados, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
7. Promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores y la realización de programas educativos, de fomento y de desarrollo de las organizaciones de consumidores;
8. Proponer programas de formación en materia de consumo responsable para el personal de las áreas o Departamentos de Educación y Divulgación de las delegaciones y subdelegaciones;
9. Definir y difundir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de promoción y defensa de los derechos de la población consumidora, así como de compras en común;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
148 de 166

10. Promover y apoyar la formación de asociaciones de consumidores y que se constituyan como interlocutoras del Estado para defender sus derechos y promover un consumo inteligente;
11. Proponer y desarrollar programas nacionales y proyectos especiales para capacitar y asesorar a grupos organizados de consumidores;
12. Coordinar la elaboración o actualización del Programa de Educación para el Consumo y los programas o campañas de educación especiales;
13. Coordinar y supervisar todas aquellas funciones logísticas, administrativas y estadísticas en materia de educación y organización de consumidores;
14. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
15. Informar permanentemente al Titular de la CGED sobre el 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 sus competencias;
17. Administrar el presupuesto asignado a la Dirección General de Educación y Organización de Consumidores (DGEOC) para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
18. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGEOC o de otras entidades;
19. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan dentro del ámbito de su competencia;
20. Establecer los indicadores de gestión en materia de su competencia, así como validar y presentar los informes respectivos;
21. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
149 de 166

22. Participar en los comités institucionales en los que la DGEOC forme parte;
23. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGEOC;
24. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
25. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
26. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
27. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
28. Proponer a la persona Titular de la CGED los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;
29. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos, así como en las áreas bajo su responsabilidad;
30. Coordinar la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la DGEOC;
31. Las demás que asigne la persona Titular de la CGED, y
32. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección General de Estudios sobre Consumo.**

### **Objetivo.**

Planear, coordinar y evaluar programas, estudios, encuestas e investigaciones sobre el consumo con la finalidad de promover una cultura de consumo responsable.

### **Funciones.**

1. Planear, evaluar y comunicar los resultados de las acciones derivadas de los programas Quién es Quién en los Precios (QQP), Quién es Quién en el Envío de Dinero (QQED); Monitoreo de tiendas virtuales y cualquier otro que se realice en el ámbito de sus atribuciones;
2. Dirigir las publicaciones del boletín electrónico Brújula de compra y aquellas que se realizan en apoyo a la Revista del Consumidor;
3. Autorizar la metodología de las encuestas y sondeos para la aplicación de cuestionarios, necesarios para la recopilación de información en las relaciones entre las partes proveedora y consumidora;
4. Coordinar con la Dirección General de Delegaciones y las Delegaciones y/o Subdelegaciones para llevar a cabo los programas que la Dirección General de Estudios sobre Consumo (DGEC) establezca;
5. Informar a otras áreas administrativas de posibles prácticas comerciales en perjuicio del público consumidor, detectadas a partir de los estudios y encuestas que se realicen en la DGEC;
6. Realizar las investigaciones que permitan conocer al consumidor los precios de bienes, productos y servicios de consumo, así como mantener las bases de datos correspondientes;
7. Atender las solicitudes de información sobre precios contenida en las bases de datos sobre precios de bienes, productos y servicios de consumo;
8. Las funciones de aplicación propia referidas en el artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
9. Informar permanentemente a la o el titular de la CGED sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
151 de 166

10. 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 sus competencias;
11. Validar el anteproyecto de presupuesto de la DGEC;
12. Administrar el presupuesto asignado a la DGEC para el cumplimiento de los programas y metas; así como enviar a la DGPOP los informes del ejercicio del presupuesto, el avance en la ejecución de sus programas y la información contable;
13. Proponer a la o el titular de la CGED, la celebración de convenios, así como otros instrumentos jurídicos en coordinación con otras dependencias y entidades del sector público y organismos privados para el cumplimiento de sus atribuciones;
14. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en medios a cargo de la DGED o de otras entidades;
15. Establecer los indicadores estratégicos y/o gestión en materia de su competencia; así como validar y presentar los informes respectivos;
16. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la institución y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
17. Participar en los comités institucionales en los que la DGED forme parte;
18. Determinar las necesidades presupuestales y elaborar el proyecto de programa de presupuesto de la DGED;
19. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
20. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
152 de 166

21. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

22. Coordinar la atención a los órganos fiscalizadores y la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas;
23. Proponer a la o el titular de la CGED 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 DGED;
26. Las demás que asigne la o el Titular de la CGED, y
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Coordinación General de Administración.**

### **Objetivo.**

Administrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, a través del establecimiento y aplicación de normas, criterios, sistemas y procedimientos, así como herramientas metodológicas, a fin de que las Unidades Administrativas cuenten con los recursos, la organización y la tecnología necesaria, para el desempeño de las funciones encomendadas.

### **Funciones.**

1. Las referidas en el artículo 16, así como, las de aplicación propia del artículo 9 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Coordinar el cumplimiento de los procesos de Programación y Presupuestación del Gasto Público; Administración, Ejercicio y Control del Gasto Público, y de Rendición de Cuentas;
3. Coordinar el cumplimiento de la disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector Público; el Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales;
4. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización;
5. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI);
6. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
154 de 166

7. Conducir las políticas y estrategias de contratación, administración de sueldos y salarios, estímulos y de capacitación y desarrollo del personal de Profeco;
8. Coordinar e impulsar la atención y cumplimiento de las iniciativas gubernamentales que emanen del Ejecutivo Federal;
9. Coordinar el servicio del comedor institucional para las/los trabajadoras/es de Profeco;
10. Dirigir y evaluar estudios e investigaciones que permitan el compendio de información, así como la elaboración de los informes oficiales y avances en la ejecución de sus programas;
11. Coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
12. Impulsar las acciones necesarias para la atención de las recomendaciones y observaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras, de las UA adscritas a la CGA;
13. Contribuir al logro de los objetivos de los comités en los que forme parte y desempeñar los cargos que le sean conferidos;
14. Por designación de la o el Titular de la Institución, fungir como Coordinador o Coordinadora de Control Interno para establecer y mantener el Control Interno Institucional, evaluar y supervisar su funcionamiento y ordenar las acciones para su mejora continua;
15. Coordinar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, y
16. Las demás que le confieran las disposiciones legales y la Procuraduría, así como las que competan a las Unidades Administrativas que se le adscriban.

## Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.

### Objetivo.

Administrar el ejercicio de los recursos financieros autorizados a PROFECO y asignarlos conforme a los programas y actividades institucionales autorizadas, así como proporcionar herramientas metodológicas en materia de organización, a fin de que las Unidades Responsables (UR) cuenten con los recursos necesarios para contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas.

### Funciones.

1. Las referidas en el artículo 20 de Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como, las de aplicación propia del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
2. Gestionar ante las instancias competentes la autorización de los precios y tarifas, así como coordinar al interior de PROFECO su actualización;
3. Coordinar y supervisar la administración de las cuentas bancarias de Profeco y sus disponibilidades;
4. Coordinar el proceso de facturación y administrar los ingresos propios captados por PROFECO;
5. Supervisar la administración de los hologramas, precintos, formatos de credenciales para verificador/a y demás valores, así como dotar a las UR, de dichas formas valoradas, para el desempeño de sus funciones;
6. Determinar las necesidades presupuestales de la Dirección General en cumplimiento a los proyectos y metas establecidas;
7. Autorizar las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) de pago a proveedores;
8. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;

*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*

9. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;

*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
156 de 166

10. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

11. 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;
12. Proponer indicadores de gestión en materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes respectivos;
13. Coordinar la integración y seguimiento de los indicadores estratégicos y de gestión de Profeco e integrar los informes correspondientes;
14. Participar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte y preparar los informes que para cada Comité sean necesarios;
15. Fungir como Secretario o Secretaria Ejecutiva del H. Comité de Mejora Regulatoria Interna de PROFECO, de acuerdo a los lineamientos vigentes;
16. Coordinar la difusión de las disposiciones normativas internas validadas por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna e incorporarlas en la Normateca Interna de PROFECO;
17. Elaborar los informes solicitados por la o el Coordinador General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
18. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General y supervisar la administración del archivo contable, y
19. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.**

### **Objetivo.**

Administrar, optimizar y controlar los recursos materiales de PROFECO, mediante el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, a fin de eficientar su desarrollo y aprovechamiento para dar atención en tiempo y forma a las necesidades de PROFECO.

### **Funciones.**

1. Aplicar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones normativas que rigen en materia de recursos materiales y servicios generales;
2. Vigilar que la documentación legal y administrativa requerida a los proveedores con quienes se haya celebrado un contrato y/o pedido sea integrada en el expediente respectivo;
3. Definir las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Procuraduría Federal del consumidor, y someterlas a la aprobación del Comité y autorización del Titular de la Procuraduría;
4. Definir, coordinar y controlar el proceso de adquisiciones de los recursos e insumos materiales de la institución;
5. Definir las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma y someterlos a la aprobación del Comité y autorización del Titular de la Procuraduría;
6. Coordinar y autorizar los procedimientos de adquisición de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, salvo que las realicen por sí las representaciones federales (delegaciones y subdelegaciones);
7. Coordinar y participar en los comités de: adquisiciones, arrendamientos y servicios; obra pública; bienes muebles y el subcomité revisor de convocatorias;
8. Establecer y supervisar los sistemas de registro y control para el almacenamiento de los bienes adquiridos;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
158 de 166

9. Proponer los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia; así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento e informes periódicos que le sean requeridos;
10. Mantener permanentemente informado al Titular de la Coordinación General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
11. Coordinar y proponer los diagnósticos y programas anuales en materia de servicios generales;
12. Coordinar la atención de las auditorías internas y externas y solventar en su caso las observaciones determinadas en la práctica de las mismas;
13. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General.
14. Establecer los programas de conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la Institución;
15. Aplicar la normatividad establecida para el uso y aprovechamiento de espacios físicos destinados a oficinas de servidores públicos, así como de almacenes, estacionamientos y demás;
16. Emitir y vigilar el cumplimiento de las disposiciones normativas de los servicios a cargo de la Dirección General, principalmente uso y asignación de vehículos así como combustibles;
17. Integrar, presupuestar y ejercer el programa de inversión en obra pública, incluyendo el mantenimiento y la adaptación de las instalaciones físicas;
18. Administrar el proceso de contratación de servicios externos necesarios para la operación del Organismo y vigilar su cumplimiento;
19. Suscribir pedidos y contratos de cualquier naturaleza hasta por el monto correspondiente a una Invitación a cuando menos Tres Personas;
20. Formular pedidos y contratos que se derivan de la diversas modalidades de adquisición de bienes y contratación de servicios;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
159 de 166

21. Vigilar que se apliquen las disposiciones normativas en materia de archivo y normar la operación y funcionamiento de las áreas de archivo de PROFECO, de acuerdo a las disposiciones normativas que emita el Archivo General de la Nación;
22. Vigilar que se cumpla con los lineamientos para proporcionar el control y despacho de correspondencia que reciben y generan las diversas áreas de PROFECO;
23. Vigilar que se apliquen las Políticas y lineamientos en materia de almacén e inventarios para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de PROFECO y someterlos a la autorización del titular de la Coordinación General de Administración;
24. Integrar el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Procuraduría con base en el presupuesto autorizado;
25. Formular, presupuestar y operar el programa de aseguramiento integral de los bienes muebles e inmuebles propiedad o bajo resguardo de PROFECO;
26. Proponer a la CGA la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con dependencias, entidades del sector público y organismos públicos;
27. Coordinarse con otras unidades administrativas de PROFECO y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
28. Dar a conocer los acuerdos tomados en los H. Comités en que participa y llevarlos a cabo;
29. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;
30. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;
31. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.



**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
160 de 166

32. Ejecutar las resoluciones dictaminadas por el área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control, relativas a la unidad bajo su control;
33. Autorizar y expedir copias certificadas de expedientes que obran en sus archivos;
34. Expedir y 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, y
35. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le confieran otras disposiciones normativas.

## **Dirección General de Recursos Humanos.**

### **Objetivo.**

Planear, organizar y administrar los recursos humanos para contribuir al cumplimiento y el logro de los objetivos de PROFECO.

### **Funciones.**

1. Coordinar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en las materias de recursos humanos y del servicio profesional de carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera;
2. Apoyar e informar a las y los servidores públicos y a las unidades responsables en materia de los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral, cuando así lo requieran, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo y el Contrato Colectivo de Trabajo;
3. Elaborar y presentar a la Coordinación General de Administración, el proyecto de presupuesto del Capítulo 1000 (Servicios Personales);
4. Administrar los recursos presupuestales correspondientes al Capítulo 1000 (Servicios Personales) asignados a la Dirección General;
5. Administrar y vigilar el otorgamiento de prestaciones, compensaciones, gratificaciones e incentivos al personal a fin de proporcionarlos de acuerdo a la normatividad emitida en la materia;
6. Aplicar y vigilar las acciones derivadas de promociones o ascenso del personal;
7. Solventar las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
8. Establecer, validar y autorizar los indicadores estratégicos y/o de gestión en materia de su competencia, así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;
9. Participar en los comités institucionales que competan a la Dirección General;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
162 de 166

10. Realizar funciones encomendadas por la o el titular de la Coordinación General de Administración y la o el Procurador Federal del Consumidor;
11. Mantener permanentemente informada a la Coordinación General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;
12. Coordinar la integración y resguardar el acervo documental de la Dirección General;
13. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Interno Institucional, promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales;
14. Aplicar y cumplir las disposiciones contenidas en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno;
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de su competencia;
16. Proponer a la o el Titular de la Coordinación General de Administración, la celebración de convenios y otros instrumentos jurídicos con otras dependencias, entidades del sector público y organismos privados, que coadyuven en la profesionalización, prestaciones y desarrollo del personal de PROFECO;
17. Dirigir y evaluar los programas, proyectos y acciones en materia de administración y desarrollo del personal;
18. Emitir opiniones e informes relativos a su ámbito de competencia;
19. Difundir los acuerdos, circulares y disposiciones que se emitan en materia de recursos humanos;
20. Gestionar, a través de la Secretaría de Economía, la autorización y registro de las estructuras organizacionales de la Procuraduría;
21. Coordinar la integración y administración de la plantilla de personal de la Procuraduría, así como la actualización de los perfiles de puesto;
22. Coordinar los sistemas para la previsión, programación, presupuestación y control del gasto en materia de servicios personales;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
163 de 166

23. Dirigir las acciones para la determinación de los importes derivados de las deducciones y retenciones al personal de la Procuraduría, e informar a la DGPOP;
24. Dirigir la planeación, integración y operación del Programa Anual de Capacitación, así como el de servicio social y prácticas profesionales;
25. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
26. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional, y  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.
27. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia.  
Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.

## **Dirección General de Informática.**

### **Objetivo.**

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

### **Funciones.**

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

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
165 de 166

10. Emitir opinión técnica-informática en los procesos de adquisición, arrendamiento y actualización de hardware, software, mantenimiento preventivo, correctivo, seguridad informática y de telecomunicaciones, así como en los servicios solicitados en materia de informática que sean requerimiento de PROFECO;
11. Colaborar en el proceso de consolidación de compras en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC);
12. Coordinar la prestación de servicios y atención de requerimientos que presenten las Unidades Administrativas (UA) en materia de TIC;
13. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas para la actualización, mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones;
14. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
15. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
16. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
17. Coordinar y dirigir la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías informáticas internas y externas, en el ámbito de su competencia;
18. Establecer indicadores de gestión; así como adoptar las medidas pertinentes e informes respectivos para su cumplimiento;
19. Representar en los comités institucionales en los que la Dirección General forme parte;
20. Informar permanentemente a la o el Titular de la Coordinación General de Administración sobre las actividades y proyectos realizados, así como los resultados obtenidos;

**Codificación:**  
MO-10315

**Versión:**  
04

**Vigencia:**  
25 de agosto de 2016

**Página:**  
166 de 166

21. Coordinar la integración del acervo documental y electrónico de la Dirección General;
22. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
23. Las demás que asigne la o el Titular de la Coordinación General de Administración.