






Procuraduría Federal del Consumidor

Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Mtro. Gabriel Ramírez Pasillas Coordinador Ejecutivo de la Subprocuraduría de Servicios Quién firma en suplencia por ausencia de la titular de la Subprocuraduría de Servicios, con fundamento en el oficio SPS/067/2014.	
Revisó:	Lic. Luis Enrique Gutiérrez Reynoso Director General de Programación, Organización y Presupuesto	
Autorizó:	C.P. Estela Ruiz Esparza Padilla Coordinadora General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	8 de noviembre de 2007	Elaboración 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, durante la Sexta Sesión Ordinaria del 2007 (8-11-2007).
01	8 de julio de 2010	Actualización derivada de la actualización del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 14/12/2009) y de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Institución con vigencia al 01 de septiembre de 2009, en cumplimiento al Programa de Mejora Regulatoria 2010 del Comeri; en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Segunda Sesión Ordinaria del 2010 (08-07-2010).

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
2 de 49

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	18 de septiembre de 2014	Actualización derivada del Programa de Trabajo 2014 (acuerdo No. 2014-1.ORD-003) del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri), de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), en cumplimiento a la misión, visión y objetivos institucionales conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución y como parte de una mejora organizacional para definir las funciones y atribuciones de las áreas sustantivas de la Subprocuraduría de Servicios. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).

Contenido

	Página
I. Introducción.....	4
II. Glosario.....	6
III. Objetivo	11
IV. Marco Jurídico.....	12
V. Atribuciones.....	21
VI. Misión, Visión y Objetivos	26
VII. Estructura Orgánica	27
VIII. Organigrama	28
IX. Objetivo y Funciones.....	29

I. Introducción

El presente Manual Específico de Organización de la Subprocuraduría de Servicios (SS) está basado en su estructura orgánica autorizada, y tiene como propósito dar a conocer sus objetivos y funciones, así como las líneas de mando y comunicación.

La SS realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir al logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales. Derivado de las líneas de acción que establece el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018; el Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 y el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) 2013-2018, la SS, se dio a la tarea de actualizar el presente manual, con la finalidad de que se apege a la realidad Institucional. Asimismo, se integra a este documento el lenguaje incluyente y principios de igualdad de conformidad con la Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre mujeres y hombres (NMX-R-025-SCFI-2012)

Este Manual Específico de Organización es de observancia general para el personal adscrito a la SS, y servirá como instrumento de información y consulta en todas las áreas que la conforman, con la finalidad de coadyuvar a su integración y establecer un compromiso con los objetivos de su área.

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

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

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

II. Glosario

Acuerdo. Decisión tomada en común por dos o más personas, o por una junta, asamblea o tribunal, con la finalidad de producir efectos jurídicos.

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).

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.

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

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 del expediente, señala los elementos comunes y los puntos de controversia, procurando avenir los intereses de las partes.

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.

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 prendaria.

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.

Conciliación. Es el acuerdo al que llegan las partes en un procedimiento conciliatorio, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos.

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).

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).

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.

Convenio. Es el acuerdo de dos o más voluntades para crear, modificar, transferir o extinguir derechos u obligaciones.

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.

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.

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

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, Platillos 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.

Laudó. 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.

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.

LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.

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.

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

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.

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 Oficial Mexicana (NOM). Es aquella regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las autoridades competentes, en la que se establecen 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 cumplimientos o aplicación; que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
9 de 49

Notificación. Acto por el que, con las formalidades legales, se comunica a las partes o a un tercero, un acto procesal, acuerdo o resolución administrativa.

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

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 LFPC y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho en materia administrativa.

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.

Proveedor. La persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios. (Art. 2 de la LFPC).

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

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.

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.

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).

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).

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
10 de 49

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

Resolución administrativa. Es la determinación final dentro de un procedimiento por infracciones a la ley, que emite Profeco a través de sus órganos competentes, en donde se establece si la conducta del proveedor infringió o no algún precepto de la LFPC.

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.

SIIP. Sistema Integral de Información y Procesos.

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

III. Objetivo

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

IV. Marco Jurídico

La Subprocuraduría de Servicios está sustentada en los siguientes ordenamientos jurídicos normativos:

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11 de junio de 2002.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
DOF 13-03-2002.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 01-07-1992.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
DOF 15-06-2007.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
DOF 15-01-2002.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
DOF 31-12-2004.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
DOF 14-07-2014.
- Ley Federal de Turismo.
DOF el 17-07-2009.
- Ley Federal de Competencia Económica
DOF 23-05-2014.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
26-06-2014.
- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.
DOF 31-07-2002.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943.
- Código Civil Federal.
DOF 26-05-1928; 14-07-1928; 03 -08-1928 y 31-08-1928.
- Código de Comercio.
DOF 07-10-1889.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 03-08-2006.
- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
DOF 11-06-2003.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
DOF 10-03-2006.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 04-01-1999.

Decretos

- 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.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012.

Acuerdos

- 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 establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión.
DOF 21-12-2009.
- 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 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 para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad.
DOF 24-07-2012.
- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil catorce.
DOF 05-03-2014. (Y sus actualizaciones anuales).

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
15 de 49

- 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 dan a conocer los modelos de contrato de adhesión en materia inmobiliaria.
DOF 24-11-2004.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
D.O.F. 31-12- 2013.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
DOF 12-12-2010.
- 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 que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
D.O.F. 22-07-2010.
- 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.
D.O.F. 9-07-2012.
- 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.
D.O.F. 22-07-2010.
- 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.

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
16 de 49

- 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.
D.O.F. 26-06-2003.
- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares.
DOF 10-03-1992.
- 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.
- 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 que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados.
DOF 13-10-2005.
- Acuerdo por el que se modifica el Cuadragésimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales.
DOF 17-07-2006.
- 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 crea el Consejo Consultivo del Consumo.
D.O.F. 27-04- 2005.

Circulares y oficios

- Circular relativa a los descuentos del 25% y 50% que deberán otorgar los prestadores de servicios ferroviarios de pasajeros y autotransporte federal de pasajeros, a maestros y estudiantes, respectivamente, que utilicen sus servicios en los periodos vacacionales aprobados por la Secretaría de Educación Pública en el ciclo lectivo 2013-2014.
DOF 01-08-2013.
- Oficio-circular mediante el cual se establecen los criterios que deben observar las UR's para solicitar a la autoridad recaudadora, el cobro de las multas que se impongan como medidas de apremio o sanciones.
Profeco 16-10-2007.
- Circular 008, Aplicación supletoria de la figura jurídica de la caducidad prevista en el artículo 60 de la LFPA a los procedimientos administrativos por infracciones a la Ley que lleva a cabo esta institución.
Profeco 31-01-2008.

Documentos Normativos Administrativos

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

Otras Disposiciones

- 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 emitidos por las entidades comerciales.
DOF 27-05-2008.
- Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006.
DOF 12-07-2006.
- Lineamientos para la protección de datos personales.
DOF 30-09-2005.

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
18 de 49

- Nota aclaratoria al 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, publicado el 19 de julio de 2006.
DOF 14-08-2006.
- Fe de errata al Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores, publicado el 10 de marzo de 2006.
DOF 24-03-2006.
- NMX-R-025-SCFI-2012. Para la igualdad laboral entre mujeres y hombres.
DOF 05-06-2013.
- Fracción I, artículo 3 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 10-07-2006.

Normas Oficiales Mexicanas Contratos de Adhesión con Registro Obligatorio

- **NOM-029-SCFI-2010.**
Prácticas comerciales- Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.
DOF 17-05-2010.
- **NOM-036-SCFI-2007.**
Prácticas comerciales- Requisitos de información en la comercialización de servicios funerarios.
DOF 01-11-2007.
- **NOM-071-SCFI-2008.**
Prácticas comerciales- Atención médica por cobro directo.
DOF 10-12-2008.
- **NOM-117-SCFI-2005.**
Prácticas comerciales- Elementos normativos para la comercialización de muebles de línea y sobre medida.
DOF 17-01-2006.
- **NOM-122-SCFI-2010.**
Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados.
DOF 03-05-2010.

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
19 de 49

- **NOM-135-SCFI-2006.**
Prácticas comerciales-Requisitos de información en la venta de materiales para construcción
DOF 28-06-2006.
- **NOM-148-SCFI-2008.**
Prácticas comerciales- Comercialización de animales de compañía o de servicio, y prestación de servicios para su cuidado y adiestramiento.
DOF 13-08-2008.
- **NOM-154-SCFI-2005.**
Equipos contra incendios-extintores-servicios de mantenimiento y recarga.
DOF 26-12-2005.
- **NOM-160-SCFI-2003.**
Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos.
DOF 20-10-2003.
- **NOM-174-SCFI-2007.**
Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general (Esta norma contempla algunos contratos de registro obligatorio).
DOF 01-11-2007.
- **NOM-179-SCFI-2007.**
Servicios de mutuo con interés y garantía prendaria.
DOF 01-11-2007.
- **NOM-184-SCFI-2012.**
Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.
DOF 24-08-2012.

Normas Oficiales Mexicanas Contratos de Adhesión de Registro Voluntario

- **NOM-010-TUR-2001**
De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios turistas. (Se cancela la NOM-010-TUR-1999).
DOF 02-01-2002.

- **NOM-174-SCFI-2007.**
Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general (Esta norma contempla algunos contratos de registro voluntario).
DOF 01-11-2007.

V. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en los artículos 9, 10 y 11 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004, la Subprocuraduría de Servicios tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

De los Subprocuradores y Coordinadores Generales

Artículo 9.- Los Subprocuradores y los Coordinadores Generales tendrán las siguientes atribuciones:

- I.- Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones en las unidades administrativas bajo su adscripción y, en el caso de las delegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo de conformidad con los programas y lineamientos normativos que correspondan a su competencia;
- II.- Administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones le sean asignados, conforme a las leyes y reglamentos correspondientes;
- III.- Coordinarse entre sí, para el mejor desarrollo de las atribuciones que les han sido conferidas;
- IV.- Acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados a las unidades administrativas bajo su adscripción e informarle oportunamente sobre los mismos;
- V.- Someter a la aprobación del Procurador los estudios y demás proyectos que elaboren las unidades administrativas a su cargo;
- VI.- 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 el Procurador;
- VII.- 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;

- VIII.- Vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos, así como con los lineamientos y criterios que se emitan sobre los mismos, en todos los asuntos de su competencia;
- IX.- Promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público, con organismos privados, y con proveedores, consumidores y sus organizaciones, para lograr los fines que establece la Ley y celebrar convenios y demás instrumentos jurídicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, previo acuerdo del Procurador y dictamen de la Subprocuraduría Jurídica;
- X.- Dar a conocer a las unidades bajo su adscripción, las resoluciones y acuerdos del Procurador y los que emitan en ejercicio de sus atribuciones;
- XI.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las unidades administrativas bajo su adscripción;
- XII.- 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 para su incorporación en los programas de capacitación de la Institución y, en su caso, participar en su desarrollo;
- XIII.- 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;
- Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XIV.- Proponer al Coordinador 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 a través de las unidades administrativas de su adscripción, y
- Fracción adicionada DOF 14-diciembre-2009*
- XV.- Las demás que les confieran otros ordenamientos jurídicos y el Procurador.

Artículo 10.- Son facultades de los Subprocuradores:

- I.- Conocer y analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en los artículos 24, fracción XVII y 26 de la Ley, y solicitar la intervención que corresponda a la Subprocuraduría Jurídica;
- II.- Requerir de las autoridades, los proveedores y los consumidores, la información necesaria para el ejercicio de las atribuciones que confiere la Ley y otros ordenamientos legales a la Procuraduría, así como para sustanciar los procedimientos respectivos;

Fracción reformada DOF 14- diciembre-2009

- III.- Previo acuerdo con el Procurador y conforme a lo dispuesto en la Ley, 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, publicar dicho requerimiento en periódicos de circulación nacional, regional o local, según corresponda;
- IV.- 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 de acuerdo a la Ley y a otras leyes, en el ámbito de su competencia, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- V.- Suscribir los actos, resoluciones y demás documentos que correspondan conforme a su ámbito de competencia y en términos de lo dispuesto por la Ley, los ordenamientos legales aplicables y, en su caso, los lineamientos de la Subprocuraduría Jurídica, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

- VI.- Condonar, reducir o conmutar las multas conforme a lo dispuesto en la Ley y los criterios que determine el Procurador;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

- VII.- Colaborar con las autoridades y organismos competentes en el desarrollo de las actividades y programas para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor;
- VIII.- Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;

- IX.- Modificar o revocar de oficio aquellas resoluciones administrativas de carácter individual no favorables a un particular, emitidas por sus subordinados jerárquicos, cuando se demuestre fehacientemente que las mismas se hubieren emitido en contravención a las disposiciones aplicables, previa opinión de la Subprocuraduría Jurídica y acuerdo con el Procurador, y
- X.- Participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad.

Artículo 11.- Son atribuciones del Subprocurador de Servicios:

- I.- Vigilar, coordinar, controlar, sustanciar y resolver los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

- II.- Vigilar, coordinar, controlar, sustanciar y resolver los procedimientos que deriven de ordenamientos legales diferentes a la Ley, que sean de competencia de la Procuraduría, dentro de las atribuciones de las unidades administrativas que se le adscriban;

Fracción adicionada DOF 14-diciembre-2009

- III.- Emitir, previo dictamen de la Subprocuraduría Jurídica, los lineamientos y criterios para la aplicación de los procedimientos previstos en las fracciones anteriores, así como los relativos, en el ámbito de su competencia, a la bonificación o compensación establecida por la Ley y a la emisión del dictamen a que se refieren los artículos 114, 114BIS y 114 TER de la propia Ley y supervisar su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

- IV.- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, suspensión del uso y cancelación de los modelos de contratos de adhesión y de estados de cuenta, así como suspensión de otras actividades, previstos en la Ley y en otros ordenamientos legales aplicables;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

V.- Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a las solicitudes de inscripción, cancelación, consulta, renovación, actualización y denuncias relacionadas con el registro público de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios;

Fracción adicionada DOF 14-diciembre-2009

VI.- Monitorear y evaluar la publicidad relativa a bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación y ordenar, en su caso, la suspensión y corrección de aquella que viole las disposiciones de la Ley y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría, así como aplicar las sanciones correspondientes;

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

VII.- Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

VIII.- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley, y

IX.- Resolver y emitir laudos arbitrales, sin perjuicio de las atribuciones que al respecto correspondan a otros servidores públicos.

VI. Misión, Visión y Objetivos

Misión

Proteger y promover los derechos de la población consumidora, generando e implementando mecanismos normativos que permitan relaciones de consumo equitativas mediante la atención y solución de las diferencias entre la población consumidora y las y los proveedores, con la finalidad de impulsar la legalidad y certeza en los derechos de la población consumidora.

Visión

Ser un área de atención, representación y solución eficiente y eficaz de las controversias entre la población consumidora y las y los proveedores, con la finalidad de prevenir y salvaguardar posibles afectaciones a los derechos de la población consumidora a fin de combatir prácticas comerciales abusivas.

Objetivos

- Desahogar los procedimientos conciliatorio, arbitral y por infracciones a la ley para proteger y defender los derechos de la población consumidora.
- Ofrecer asesoría gratuita; recibir y desahogar los procedimientos de queja de la población consumidora.
- Supervisar el registro o cancelación de contratos de adhesión obligatorios y voluntarios de las y los proveedores.
- Realizar el monitoreo de la publicidad de las y los proveedores para evitar engaños.
- Operar el registro de números telefónicos para evitar llamadas publicitarias no deseadas.

VII. Estructura Orgánica

Subprocuraduría de Servicios

Coordinación Administrativa

Departamento de Administración de Proyectos

Departamento de Control de Gestión y Seguimiento

Dirección de Enlace de Información

Coordinación Ejecutiva (eventual)

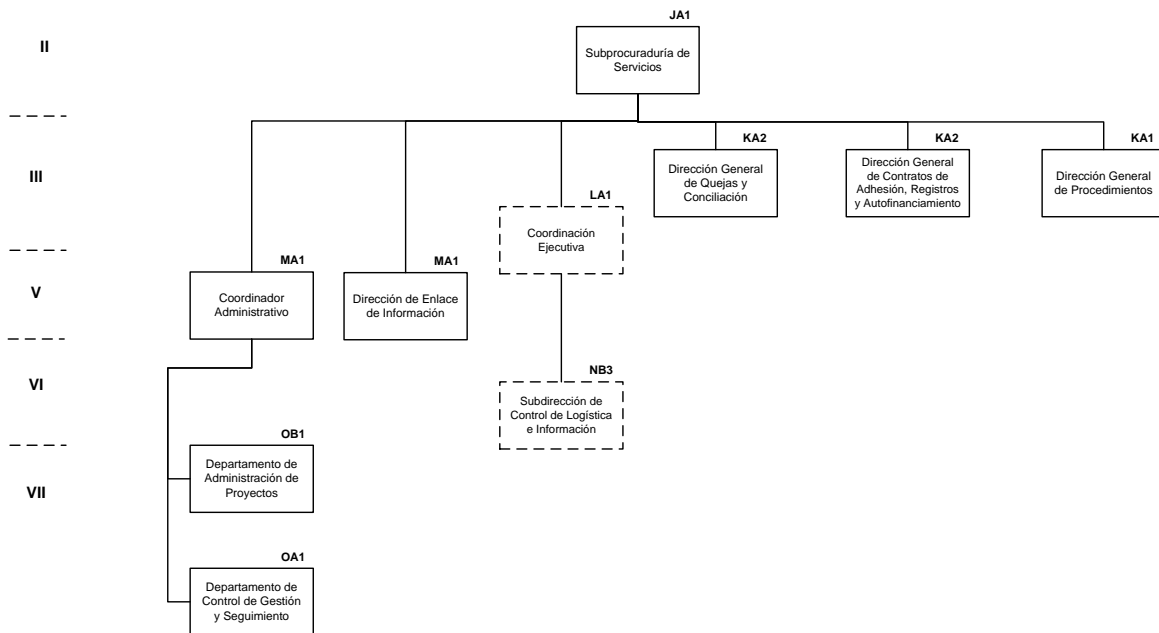
Subdirección de Control de Logística e Información (eventual)

Dirección General de Quejas y Conciliación

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

Dirección General de Procedimientos

VIII. Organigrama



 Plazas Eventuales

IX. Objetivo y Funciones

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;

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;

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;

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.

Coordinación Administrativa

Objetivo

Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, conforme el alcance de sus atribuciones, apoyando el cumplimiento de los programas sustantivos y administrativos establecidos por la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios.

Funciones

1. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría de Servicios y los de las unidades a su adscripción;
2. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;
3. Informar a la o el titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), previa autorización de la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios, sobre el ejercicio del presupuesto, así como la información contable y bancaria correspondiente;
4. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría de Servicios;
5. Ejercer, previa autorización de la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;
6. Recopilar y presentar ante la DGPOP, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto;
7. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;
8. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a las y los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

9. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Servicios, así como solicitar el mantenimiento preventivo y/o correctivo correspondiente;
10. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de Profeco de los vehículos asignados a la Subprocuraduría de Servicios, así como realizar los demás trámites inherentes;
11. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Servicios;
12. Gestionar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Servicios;
13. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría de Servicios;
14. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) las prestaciones y servicios de las y los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;
15. Gestionar ante la DGRH las altas, bajas y movimientos de personal de las y los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;
16. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de las y los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;
17. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la Subprocuraduría de Servicios;
18. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría de Servicios;
19. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por su superior jerárquico;
20. Atender los requerimientos de información en relación a las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, y
21. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Administración de Proyectos

Objetivo

Coordinar la integración de informes relativos al cumplimiento de programas y proyectos de alto impacto de la Subprocuraduría de Servicios a fin de que se desarrollen conforme a los programas de trabajo institucionales y en su caso instrumentar las acciones necesarias para la corrección de cualquier desviación identificada.

Funciones

1. Supervisar el desarrollo de los planes de los proyectos de alto impacto, con el fin de garantizar su cumplimiento de acuerdo a los objetivos establecidos en los programas de trabajo institucionales;
2. Apoyar en la integración de la información para los comités institucionales a fin de garantizar su cumplimiento de acuerdo a los objetivos establecidos;
3. Coordinar la integración y envío de los reportes de avance de los programas y proyectos de alto impacto;
4. Proponer la instrumentación de nuevas actividades de la Subprocuraduría de Servicios, con el fin de mejorar la operación de los procedimientos existentes;
5. Coordinar y gestionar la implementación y mejora de los documentos normativos de la Subprocuraduría de Servicios;
6. Diseñar y dirigir la implementación de conferencias telefónicas con las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de Profeco;
7. Apoyar en los requerimientos de información en relación a las auditorías internas y externas;
8. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Departamento de Control de Gestión y Seguimiento

Objetivo

Verificar cual ha sido la gestión realizada para la atención de los asuntos turnados a las y los titulares de las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Servicios, mediante la captura electrónica de toda la información que ingresa así como mantener actualizado el control de gestión.

Funciones

1. Registrar y dar seguimiento a los asuntos que ingresan a la Subprocuraduría de Servicios, a fin de que sea canalizada al área competente para su atención;
2. Coordinar los trabajos de la Subprocuraduría, a fin de mantener depurado y actualizado los archivos de la Subprocuraduría de Servicios;
3. Apoyar en la planeación y el desarrollo de las conferencias telefónicas que brinda la Subprocuraduría a las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio;
4. Gestionar y actualizar la información relevante de la Subprocuraduría de Servicios en el portal institucional e Intranet;
5. Realizar estudios en tecnologías de la información para proponer la implementación de mejores prácticas en la Subprocuraduría;
6. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección de Enlace de Información

Objetivo

Coordinar y supervisar el registro, atención, control y seguimiento de los asuntos de la Subprocuraduría de Servicios y sus unidades administrativas.

Funciones

1. Coordinar y asesorar el desempeño de reuniones y eventos de la Subprocuraduría, con la finalidad de cumplir con las estrategias;
2. Organizar y controlar la agenda de la o el titular de la Subprocuraduría, a fin de programar las actividades a realizar y establecer los horarios para estar en posibilidad de cumplir con los compromisos y funciones del área;
3. Coordinar el diseño de la atención y canalización de las peticiones de audiencia de la Subprocuraduría, con la finalidad de registrar y llevar un control para el análisis de la problemática y proponer soluciones para su atención;
4. Coordinar la integración de los indicadores estratégicos, de monitoreo y de gestión de la Subprocuraduría;
5. Recopilar la información necesaria para integrar el acuerdo de la o el titular de la Subprocuraduría de Servicios con la o el titular de la Procuraduría, con el propósito de que las y los titulares de las Direcciones Generales proporcionen la información requerida;
6. Fungir como enlace de transparencia de la Subprocuraduría de Servicios ante la Unidad de Enlace de la Procuraduría;
7. Administrar el módulo de transparencia de la Procuraduría en temas competencia de la Subprocuraduría de Servicios, a fin de gestionar la atención oportuna de las solicitudes de información;
8. Gestionar la atención de los recursos de revisión en materia de transparencia competencia de la Subprocuraduría de Servicios;

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
38 de 49

9. Coordinar y programar los trabajos de la Subprocuraduría en materia de transparencia, supervisando la integración de expedientes de índices reservados, clasificación y desclasificación de la información de las Direcciones Generales que integran la Subprocuraduría, para cumplir con las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información;
10. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Coordinación Ejecutiva

Objetivo

Coordinar y controlar los proyectos ejecutivos y especiales que llevan a cabo las áreas adscritas a la Subprocuraduría de Servicios, mejorar los mecanismos de comunicación y capacitación, así como instrumentar los procedimientos de mejora de los trámites y servicios que proporcione la Subprocuraduría.

Funciones

1. Coordinar y controlar los proyectos ejecutivos y especiales que llevan a cabo las áreas adscritas a la Subprocuraduría, para el mejor desempeño de las atribuciones conferidas;
2. Coordinar las auditorías, revisiones e intervenciones ante el Órgano Interno de Control de la Procuraduría Federal del Consumidor, a fin de solventar aquellas observaciones que emanen de las auditorías e informar sobre las acciones realizadas;
3. Promover y coordinar las acciones de simplificación, modificación y actualización de los trámites competentes de las áreas adscritas a la Subprocuraduría, con el objeto de cumplir en el marco del programa de mejora regulatoria de la Subprocuraduría;
4. Evaluar con base al análisis de los resultados alcanzados, la eficacia y pertinencia de los programas ordinarios y extraordinarios de la Subprocuraduría, con la finalidad de proponer, mejoras para el desempeño de las unidades administrativas;
5. Fungir como enlace ante los comités institucionales como los de mejora regulatoria y de control de desempeño institucional;
6. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Subdirección de Control de Logística e Información

Objetivo

Coordinar la generación de información estratégica mediante la herramienta del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) para preparar y administrar estratégicamente la información con la finalidad de proporcionar estadísticas a las áreas responsables de emitir los reportes ejecutivos para el mejoramiento de las políticas de consumo.

Funciones

1. Coordinar la generación de información estratégica mediante la herramienta informática Sistema Integral de Procesos (SIIP);
2. Validar la calidad de información generada por el SIIP para la implementación de mejoras de la herramienta y las medidas normativas correspondientes;
3. Atender, planear y aplicar los requerimientos de mejora a los procesos que se encuentran sistematizados, que le formulen las y los titulares de las Direcciones Generales adscritas a la Subprocuraduría;
4. Fungir como enlace y coordinar las actividades que se llevan a cabo con la Dirección General de Informática (DGI) para la atención de requerimientos de mejora y para la implementación de herramientas informáticas y tecnologías de la información;
5. Diseñar los indicadores estratégicos, de gestión y monitoreo de los procedimientos que se llevan a cabo en las Direcciones Generales adscritas a la Subprocuraduría;
6. Integrar la información para el reporte periódico de indicadores;
7. Generar información estadística de las y los titulares de las Direcciones Generales adscritas a la Subprocuraduría;
8. Elaborar informes y notas estadísticas de la Subprocuraduría de Servicios para la Oficina de la o el titular de la Procuraduría;
9. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

Dirección General de Quejas y Conciliación

Apartado modificado en la 4ª. Sesión Ordinaria de COMERI (15/diciembre/2014)

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.

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-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
43 de 49

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.
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.
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.

Codificación:
MO-200

Versión:
03

Vigencia:
18 de septiembre de 2014

Página:
45 de 49

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.

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.

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 la población consumidora 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;
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;
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;
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.