

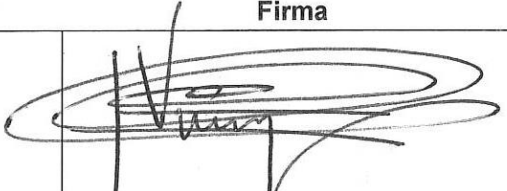
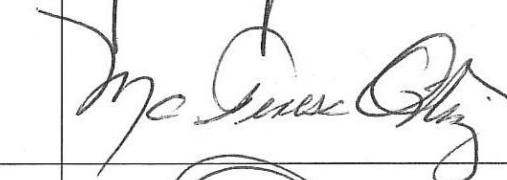
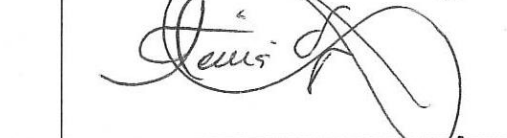
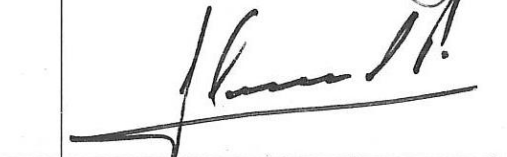


Subprocuraduría de Servicios

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------|--|---------------------------|
| Codificación: MO-210 | Versión: 07 | Inicio de Vigencia: 31 de agosto de 2017 | Página: 1 de 55 |
|--------------------------------|-----------------------|--|---------------------------|

Aprobación del Documento

| | | Firma |
|---------------------|---|--|
| Elaboró: | Lcda. Fabiola Vázquez Vallejo Titular de la Dirección de Conciliación y Programas Especiales |  |
| Revisó: | L.C. María Teresa Ortiz Medida Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto |  |
| Visto Bueno: | Mtra. Sonia Salgado Vargas Encargada del Despacho de la Subprocuraduría de Servicios |  |
| Autorizó: | Lcdo. Pedro Fernando Flamand Gutiérrez Titular de la Coordinación General de Administración |  |

Control de las Revisiones

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|--------------------------|---|
| 00 | Octubre 2005 | Actualización derivada de la publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DOF 04-02-2004), Reglamento (DOF 16-07-2004) y Estatuto (DOF 23-11-2004) de la Profeco. |
| 01 | 13 de Septiembre de 2007 | Actualización derivada de la "aprobación y registro" de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de abril de 2007, conforme a oficio No. SSFP/408/0714 y SSFP/412/1360 emitido por la Secretaría de la Función Pública, así como en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, durante la Quinta sesión ordinaria del 2007 (13-09-2007). |

Codificación:
 MO-210

Versión:
 07

Inicio de Vigencia:
 31 de agosto de 2017

Página:
 2 de 55

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|--------------------------|---|
| 02 | 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 |
| 03 | 14 de septiembre de 2011 | Actualización que deriva de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de enero de 2011, conforme al Oficio No. 710.DRECS.0018.2011 de fecha 20 de mayo de 2011, emitido por la Secretaría de Economía; el ACUERDO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del (21 de julio de 2010); el ACUERDO por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican. El presente manual se emite en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Organización y de conformidad con el Programa de Trabajo del Comeri 2011. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2011 (14-09-11). |
| 04 | 15 de diciembre 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, al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018 (DOF.16-Dic-2013) y la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres NMX-R-025-SCFI-2012. 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 de las áreas sustantivas de la Subprocuraduría de Servicios. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2014 (15-12-2014). |
| 05 | 15 de diciembre de 2015 | Actualización derivada del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 24-08-2015 y al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor DOF 21-10-2015; al Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018; al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013-2018; y al Programa de Trabajo 2015 del Comité de Mejora Regulatoria Interna (Comeri) de la Procuraduría Federal del Consumidor. Versión dictaminada por el Comeri en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2015 (15-12-2015). |

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
3 de 55

| Revisión | Fecha Revisión | Consideración del cambio en el documento |
|----------|----------------------|--|
| 06 | 31 de agosto de 2017 | Actualización derivada del Programa de Trabajo 2017 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. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17). |

Contenido

| | Página |
|---------------------------------|---------------|
| I. Introducción..... | 5 |
| II. Objetivo | 7 |
| III. Glosario..... | 8 |
| IV. Marco Jurídico..... | 11 |
| V. Atribuciones..... | 17 |
| VI. Estructura Orgánica | 24 |
| VII. Organigrama | 25 |
| VIII. Objetivo y Funciones..... | 26 |

I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación (DGQC) 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 DGQC realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir en el logro de la misión y visión de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como al cumplimiento de los objetivos, metas y programas Institucionales.

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

El manual está dirigido principalmente al personal que labora en la DGQC, 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 a esta Unidad Administrativa (UA), permitiendo identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de 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.

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

Asimismo, y en cumplimiento al artículo 1º. 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 un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGQC, siendo responsabilidad de la misma llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que la integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

II. Objetivo

Contar con un documento que contenga la información detallada y ordenada acerca de las áreas que conforman la Dirección General de Quejas y Conciliación, 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.

III. Glosario

Asesoría. Es aquella que se proporciona para dar a conocer a la población 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 consultas.

Audiencia de conciliación. Acto procesal dentro del procedimiento conciliatorio a través del cual la/el conciliador escuchando 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.

Apercibimiento. Prevención que la Procuraduría formula al proveedor con el objeto de que éste se abstenga de incurrir en actos u omisiones que impidan la ejecución de un acto administrativo por ella ordenado (Art. 10 RLFPC).

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.

Concilianet. Es un módulo de solución de controversias a través de Internet que abarca desde la presentación de la queja hasta la conclusión del procedimiento conciliatorio.

Comportamiento comercial. Documento que contiene de manera enunciativa mas no limitativa, información de un proveedor respecto del 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 a través del cual se resuelve el motivo de reclamación planteado por la o el consumidor.

Consumidor o Consumidora. Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor(a) a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros (Frac. I del Art. 2 de la LFPC).

Convenio. Acuerdo de dos o más personas para que crear, transferir, modificar o extinguir 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 o el consumidor.

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

Información. Datos sobre los trámites y servicios que se realizan en Profeco, así como aquellos relacionados con precios, comparativos, teléfonos, domicilios de organismos públicos y privados, número de quejas que tiene un proveedor, elaboración de Tecnologías Domésticas, Platillos Sabios, entre otros. Incluye la orientación a los consumidores y las consumidoras mediante la comunicación que se proporciona a la ciudadanía en los casos en que el problema que plantea es competencia de otra autoridad, indicándosele la forma de establecer contacto con la misma.

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.

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

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 (Artículo 7 de RLFC).

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

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

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 cumplimiento o aplicación; que deben de observar los proveedores de bienes y servicios, dentro de su actividad comercial.

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.

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 las y los consumidores y proteger sus derechos e intereses.

Programa de Mejoramiento en la Calidad de Bienes y Servicios (PROMECABISE). Aquel a cargo de la Dirección General de Quejas y Conciliación, cuya finalidad es implementar acciones conjuntas de Profeco y las y los proveedores, para prevenir y corregir problemáticas identificadas en las relaciones de consumo, así como asegurar el cumplimiento de la normatividad en materia de protección a la o el consumidor.

Proveedor/a. La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios, conforme a lo establecido en la fracción II del artículo 2 de la LFPC.

Queja. Reclamación que las y los consumidores presentan de manera individual o grupal con base en la LFPC, de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con el artículo 99 de dicha ley.

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

IV. Marco Jurídico

Los ordenamientos jurídicos que rigen la actuación de la Dirección General de Quejas y Conciliación, son los siguientes:

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 24-12-1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 09-05-2016 y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF 04-05-2015 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF 18-07-2016 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF 04-08-1994 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.
DOF 01-07-1992 y sus reformas.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 30-03-2006 y sus reformas.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
DOF 15-01-2002 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
DOF 31-12-2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
DOF 14-07-2014 y sus reformas.
- Ley General de Turismo.
DOF 17-06-2009 y sus reformas.
- Ley Federal de Competencia Económica
DOF 23-05-2014 y sus reformas.

Códigos

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.
Profeco 20-04-2015.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
DOF 20-08-2015.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
DOF 24-02-1943 y sus reformas.
- Código Civil Federal.
DOF 26-05-1928 y sus reformas.
- Código de Comercio.
DOF 07-10-1889 y sus reformas.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 16-07-2004 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
DOF 03-08-2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF 28-06-2006 y sus reformas.
- 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 y sus reformas.
DOF 04-01-1999.
- Reglamento de Sistemas de Comercialización consistentes en la Integración de Grupos de Consumidores.
DOF 10-03-2006.

Decretos

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
DOF 10-12-2012.
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.
DOF 10-01-2014.
- Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 24-08-2015.

Acuerdos

- 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 suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican (y sus actualizaciones anuales).
DOF 05-31-2014.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (y sus actualizaciones anuales).
DOF 31-12-2014.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
14 de 55

- 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 cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.
DOF 13-12-2010.
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
DOF 22-07-2010.
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones.
DOF 22-07-2010.
- 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.
DOF 14-10-2013.
- 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.
DOF 14-10-2013.
- 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 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.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
15 de 55

- 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 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.
DOF 27-04- 2005.
- 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 que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción 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 06-07-2017.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
DOF 24-07-2017.

Circulares y oficios

- Circular relativa a los descuentos del 25% y 50% que deberán otorgar los prestadores de servicios ferroviarios en su modalidad de regular interurbano y los permisionarios del servicio de autotransporte federal de pasajeros en los servicios de primera y económico, a maestros y estudiantes, respectivamente, que utilicen sus servicios en los periodos vacacionales aprobados por la Secretaría de Educación Pública en cada ciclo lectivo, así como durante los periodos vacacionales aprobados por diversas universidades del país para el mismo ciclo lectivo.
DOF 31-07-2017.
- 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 y sus reformas.

Otras Disposiciones

- Lineamientos para la protección de datos personales.
DOF 30-09-2005.
- NOTA Aclaratoria al 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 09-09-2010.

V. Atribuciones

La Dirección General de Quejas y Conciliación, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 16 de julio de 2004.

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

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

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

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
18 de 55

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

Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
19 de 55

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

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

ARTICULO 5. La Dirección General de Quejas y Conciliación tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Proponer y difundir la normatividad que establezca los mecanismos de información, orientación, asesoría y solución de consultas a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones, y supervisar su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

II.- Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios; aprobación de los convenios conciliatorios; calificación de actas, notificación e imposición de medidas de apremio que se realicen en los procedimientos conciliatorios y supervisar su cumplimiento;

III.- Coordinar, acordar y concertar acuerdos y acciones de protección al consumidor, así como para solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores con proveedores y sus organizaciones, y con instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

IV.- Procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores a que se refieren la ley y otras disposiciones legales aplicables, conforme al procedimiento conciliatorio establecido en la sección segunda del capítulo XIII de la propia ley;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

V.- 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;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

VI.- Proponer criterios en materia de la bonificación o compensación a que se refiere la ley;

VII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
21 de 55

VIII.- Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;

Fracción reformada DOF 21 julio 2010

IX.- Procurar la protección de los intereses y derechos de los consumidores que tengan su domicilio o residencia en el extranjero;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

X.- Proponer la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XI.- Requerir la comparecencia de consumidores, proveedores o cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XII.- Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen las medidas necesarias 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, en o cualquier otro medio de difusión;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XIII.- Requerir, en el ámbito de su competencia, de las autoridades, los proveedores y consumidores, la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la ley y otros ordenamientos legales le confieren a la Procuraduría;

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XIV.- Realizar, conforme al ámbito de su competencia, estudios, investigaciones o monitoreos sobre la comercialización de productos o servicios entre proveedores y consumidores, y

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

XV.- Las señaladas en el artículo 17 del Reglamento.

Fracción adicionada DOF 21 julio 2010

ARTICULO 15. Las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación; de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento; de Procedimientos; de Verificación y Vigilancia, de Verificación de Combustibles, de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones y de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones ejercerán 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 la circunscripción territorial que les corresponda, a efecto de que el Delegado, Subdelegado, Jefe de Departamento de Servicios, Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia o Jefe de Departamento de Telecomunicaciones según corresponda, los sustancien y resuelvan, sin perjuicio del ejercicio de sus demás atribuciones.

Párrafo reformado DOF 07 septiembre 2015

ARTÍCULO 25.- Los titulares de las Direcciones Generales se podrán apoyar de los Directores de área y del personal adscrito para cumplir con las atribuciones y funciones que tienen encomendadas.

Artículo adicionado DOF 18 octubre 2013

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 13 de diciembre de 2010.

Artículo Cuarto.- Sin perjuicio del ejercicio directo que realice el Director General de Quejas y Conciliación, se delegan en los siguientes servidores públicos las facultades que se mencionan a continuación.

Al Director de Conciliación y Programas Especiales, se le delega el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones IV, VI, VII, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX y XXI del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y las señaladas en las fracciones I, II, III, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XIII y XIV del artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Al Director de Asesoría e Información, se le delega el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones VI, VII, X, XI, XIII, XV, XVIII, XIX y XXI del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y las señaladas en las fracciones I, VII y VIII del artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Manual Específico de Organización de la Dirección General de Quejas y Conciliación

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
23 de 55

Al Director de Concilianet, se le delega el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones IV, VI, VII, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX y XXI del artículo 17 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y las señaladas en las fracciones I, II, III, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XIII y XIV del artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

VI. Estructura Orgánica

Dirección General de Quejas y Conciliación

Dirección de Asesoría e Información

Departamento de Información y Asesoría

Departamento de Teléfono del Consumidor

Dirección de Conciliación y Programas Especiales

Departamento de Conciliación y Supervisión

Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero

Departamento de Atención a Proveedores

Dirección de Concilianet

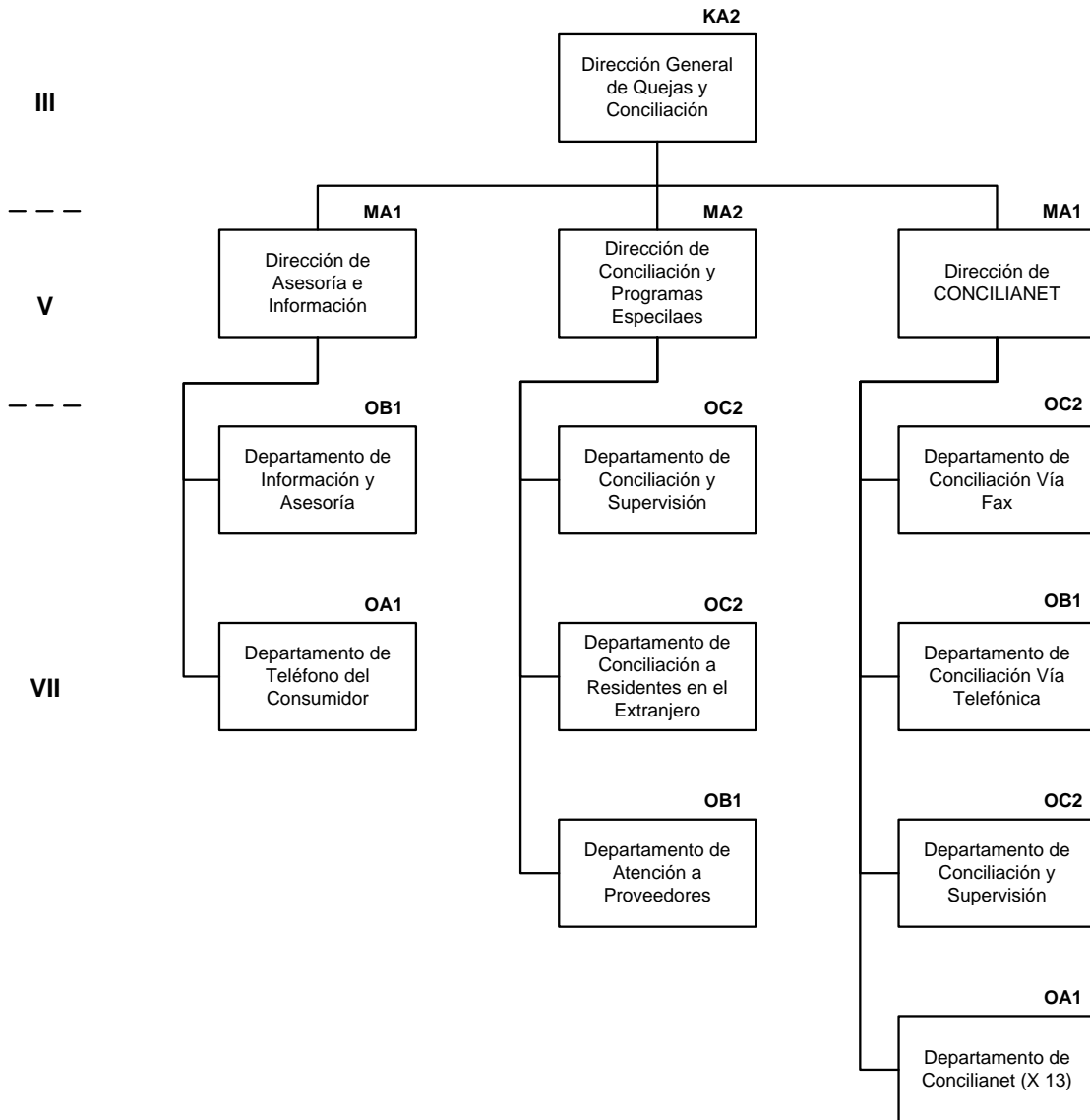
Departamento de Conciliación Vía Fax

Departamento de Conciliación Vía Telefónica

Departamento de Conciliación y Supervisión

Departamento de Concilianet

VII. Organigrama



VIII. Objetivo y Funciones

Dirección General de Quejas y Conciliación

Objetivo

Promover, proteger los derechos de las y los consumidores, con la finalidad de garantizar equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las y los proveedores y las y los consumidores, 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 bajos leyes mexicanas.
8. Ejercer la facultad de atracción respecto de aquellos procedimientos conciliatorios que se consideren relevantes.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
27 de 55

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, con el fin de que la Unidad de Transparencia 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-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
28 de 55

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-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
29 de 55

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 de Asesoría e Información

Objetivo

Proporcionar información, y asesoría, de manera escrita, por teléfono o por cualquier otro medio, a la población en general, respecto de sus obligaciones y derechos en las relaciones de consumo, el mecanismo para hacerlos valer y cualquier información que permita a las y los consumidores tomar decisiones de consumo responsable.

Funciones

1. Asesorar e informar conforme a los lineamientos emitidos por Profeco, a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones.
2. Difundir 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. Proporcionar información respecto del número de quejas de las y los proveedores a las y los consumidores, a efecto de que puedan tomar decisiones informadas.
4. Atender y orientar a las y los consumidores a través del programa de módulos permanentes o de temporada.
5. Asegurar la correcta operación del Programa de citas por teléfono (Procitel) en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio.
6. Coordinar, supervisar y evaluar el desempeño de las y los agentes que brindan la atención en el Teléfono del Consumidor mediante monitoreos de calidad.
7. Supervisar los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Asesoría e Información, utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo.
8. Articular, coordinar y dar seguimiento al plan de acción determinado por la DGQC, para los programas y proyectos a su cargo.
9. Proponer la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de que la Unidad de Transparencia de Profeco atienda dichas consultas.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
31 de 55

10. Proponer mejoras al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), con respecto a los procesos de su competencia.
11. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la DGQC relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
12. Realizar las acciones necesarias para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas.
13. Proporcionar información para la atención de las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia.
14. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección.
15. Asegurar la adopción de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección.
16. Coordinar y elaborar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo.
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Información y Asesoría

Objetivo

Coordinar y supervisar la información y asesoría proporcionada a la población sobre los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo, así como respecto de cualquier información en materia de consumo que permita a las y los consumidores tomar decisiones informadas.

Funciones

1. Proporcionar a la población en general la asesoría solicitada en materia de consumo a efecto de conocer y hacer valer sus derechos.
2. Proporcionar asesoría e información en materia de consumo, solicitada mediante escrito por particulares, entes públicos o privados y Presidencia de la República.
3. Implementar el proyecto para la instalación de los módulos de temporada.
4. Supervisar los módulos permanentes y de temporada durante su periodo de operación, verificar su debido funcionamiento y reportar oportunamente el avance en sus operaciones.
5. Responder de manera oportuna las solicitudes de información que se hagan en los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Asesoría e Información.
6. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
7. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.
8. Capturar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
9. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
10. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento del Teléfono del Consumidor

Objetivo

Atender las solicitudes de información y asesoría por teléfono, correo electrónico, chat y cualquier otro medio disponible en el Teléfono del Consumidor, sobre los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo, así como respecto de cualquier información en materia de consumo que permita a las y los consumidores tomar decisiones informadas.

Funciones

1. Proporcionar a las y los consumidores la asesoría e información solicitada a través de los servicios con los que cuenta el Teléfono del Consumidor, con la finalidad de promover y proteger sus derechos.
2. Captar las denuncias de las y los consumidores, con respecto a la violación de sus derechos y canalizarlas al área competente.
3. Realizar un diagnóstico y proponer mejoras en la prestación del servicio proporcionado por el Teléfono del Consumidor, con la finalidad de detectar áreas de oportunidad para el beneficio de las y los consumidores.
4. Monitorear la correcta operación del Programa de citas por teléfono (Procitel) en las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio.
5. Supervisar el desempeño de las y los agentes que atienden a las y los consumidores a través de los medios disponibles en el Teléfono del Consumidor, mediante el monitoreo de calidad.
6. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
7. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
8. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.
9. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
34 de 55

10. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Dirección de Conciliación y Programas Especiales

Objetivo

Procurar la solución de las reclamaciones presentadas por las y los consumidores, mediante la exhortación a las partes en conflicto a dirimir sus controversias, equilibrar las relaciones de consumo; así como operar programas especiales para atender problemáticas específicas en materia de consumo.

Funciones

1. Tramitar procedimientos conciliatorios en el ámbito de su competencia.
2. Tramitar aquellos procedimientos conciliatorios respecto de los que se haya ejercido la facultad de atracción.
3. Tramitar los procedimientos conciliatorios de aquellos consumidores con domicilio o residencia en el extranjero que tengan una relación de consumo con un proveedor regulado bajo las leyes mexicanas.
4. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las delegaciones y subdelegaciones, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos en materia de servicios.
5. Informar y asesorar a las y los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo.
6. Identificar áreas de oportunidad o problemáticas específicas en procedimientos conciliatorios tramitados ante la DGQC, o bien ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios.
7. Enviar en términos de ley a diversas autoridades tales como la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Secretaría de Turismo y representaciones diplomáticas, embajadas y consulados, información relacionada con la protección de derechos de las y los consumidores con residencia en el extranjero.
8. Proporcionar a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, con la finalidad de prevenir o corregir posibles lesiones a los derechos de las y los consumidores.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
36 de 55

9. Supervisar los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo.
10. Proponer a su superior jerárquico la implementación de mejoras, actualización o abatimiento de las problemáticas identificadas en los procedimientos conciliatorios tramitados ante la DGQC, o bien ante las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio.
11. Operar y mantener actualizado el Programa de Mejoramiento en la Calidad de Bienes y Servicios.
12. Proponer a su superior jerárquico el calendario de visitas de supervisión a las áreas de servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios de la Procuraduría.
13. 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.
14. Ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera.
15. Imponer las medidas de apremio que correspondan en el ámbito de su competencia.
16. Realizar las acciones necesarias para la ejecución de las medidas de apremio impuestas en los procedimientos de su competencia.
17. Articular, coordinar y dar seguimiento al plan de acción determinado por la DGQC, para los programas y proyectos a su cargo.
18. Proponer la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de que la Unidad de Transparencia de Profeco atienda dichas consultas.
19. Proponer mejoras al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), con respecto al procedimiento conciliatorio.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
37 de 55

20. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la DGQC relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
21. Realizar las acciones necesarias para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas.
22. Proporcionar información para la atención de las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia.
23. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección.
24. Asegurar la adopción de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección.
25. Coordinar y elaborar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo.
26. Proporcionar información respecto del comportamiento comercial de las y los proveedores.
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Conciliación y Supervisión

Objetivo

Resolver las controversias que se presenten entre las y los proveedores y las y los consumidores, mediante la exhortación a las partes en conflicto a solucionar la problemática suscitada para lograr un equilibrio entre las relaciones de consumo, así como supervisar la correcta aplicación de la normatividad emitida en relación al procedimiento conciliatorio.

Funciones

1. Coadyuvar en la tramitación del procedimiento conciliatorio.
2. Brindar asesoría y atención a las y los consumidores y las y los proveedores inconformes con la actuación de alguna Delegación o Subdelegación de Profeco, con la finalidad de detectar y, en su caso, emitir recomendaciones para solventar cualquier omisión en el procedimiento.
3. Supervisar periódicamente a través de visitas a las áreas de servicios Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, la observancia de la normatividad aplicable en el procedimiento conciliatorio, para asegurar su debido cumplimiento.
4. Supervisar periódicamente a través de la revisión a expedientes de procedimientos conciliatorios, enviados de manera electrónica o física por las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio, la observancia de la normatividad aplicable en el procedimiento conciliatorio, para asegurar su debido cumplimiento.
5. Elaborar el calendario de visitas de supervisión a las áreas de servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicios.
6. Elaborar los proyectos de requerimientos de información, documentación y comparecencia, a las y los proveedores, consumidores y autoridades, necesarios para el desahogo de los procedimientos.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
39 de 55

7. Recopilar la información en materia de protección al consumidor, a ser enviada a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, con la finalidad de prevenir o corregir posibles lesiones a los derechos de las y los consumidores.
8. Responder de manera oportuna las solicitudes de información que se hagan en los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales.
9. Elaborar los proyectos de acuerdos a través de los cuales se impongan medidas de apremio.
10. Preparar la documentación necesaria para solicitar la ejecución de las medidas de apremio impuestas.
11. Operar el plan de acción determinado por la DGQC para los programas y proyectos a su cargo.
12. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
13. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
14. Recopilar la información relacionada con las funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
15. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.
16. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
17. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero

Objetivo

Resolver las controversias que se presenten entre las y los proveedores y las y los consumidores con domicilio o residencia en el extranjero, mediante la exhortación a las partes para solucionar la problemática suscitada y lograr un equilibrio en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Coadyuvar en aquellos procedimientos conciliatorios en los que intervengan consumidoras y consumidores con domicilio o residencia en el extranjero y que tengan una relación de consumo con un proveedor regulado bajo las leyes mexicanas.
2. Captar las inconformidades y radicar las quejas de las y los consumidores residentes en el extranjero.
3. Informar a su superior jerárquico de aquellas prácticas realizadas por los proveedores, identificadas en los procedimientos conciliatorios de su competencia, que resulten lesivas de los derechos de las y los consumidores.
4. Informar y asesorar a las y los consumidores residentes en el extranjero sobre sus derechos en materia de consumo.
5. Recopilar información relacionada con la protección de derechos de las y los consumidores con residencia en el extranjero, para su envío en términos de ley a diversas autoridades tales como la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Secretaría de Turismo y representaciones diplomáticas, embajadas y consulados.
6. Responder de manera oportuna las solicitudes de información que se hagan en los buzones de correo electrónico asignados al Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero.
7. Elaborar los proyectos de acuerdos a través de los cuales se impongan medidas de apremio.
8. Preparar la documentación necesaria para solicitar la ejecución de las medidas de apremio impuestas.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
41 de 55

9. Operar el plan de acción determinado por la DGQC para los programas y proyectos a su cargo.
10. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
11. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
12. Recopilar la información relacionada con las funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
13. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.
14. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
15. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Atención a Proveedores

Objetivo

Detectar áreas de oportunidad en materia de consumo e implementar mecanismos con las y los proveedores identificados, a fin de prevenir y corregir prácticas lesivas de los derechos de las y los consumidores, eficientar los procedimientos tramitados en la Procuraduría en los que dichos proveedores sean parte; así como asegurar el cumplimiento de la normatividad en materia de protección al consumidor.

Funciones

1. Asegurar la ejecución del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Bienes y Servicios (Promecabise).
2. Identificar problemáticas específicas en materia de consumo, derivadas de las quejas recibidas y procedimientos conciliatorios tramitados en la Procuraduría, e implementar mecanismos de abatimiento a las mismas.
3. Identificar a las y los proveedores con mayor número de quejas a nivel nacional, a fin de lograr acciones de coordinación con los mismos y dar solución a las problemáticas presentadas.
4. Exhortar a las y los proveedores a la instalación de números telefónicos gratuitos atendidos por personal capacitado y con poder de decisión, a través de los cuales el personal de las áreas de servicios de Profeco, lleve a cabo procedimientos de conciliación inmediata.
5. Registrar y actualizar en Intranet la información relacionada con proveedores, que resulte útil para la atención de quejas de las y los consumidores y la tramitación de los procedimientos correspondientes, tales como domicilios, números telefónicos gratuitos, convenios celebrados, entre otros.
6. Generar las minutas de las reuniones de trabajo con los proveedores, con la finalidad de dar seguimiento a los compromisos adquiridos.
7. Dar trámite a solicitudes de comportamiento comercial, a través del cual los proveedores requieren información respecto al número de quejas presentadas en su contra, así como para cumplir con el requisito de “carta de no quejas emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor” para licitaciones.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
43 de 55

8. Evaluar y proponer acciones de mejora, en su caso, del Promecabise.
9. Sugerir la suscripción de Convenios de Colaboración con las y los proveedores para la realización de notificaciones vía correo electrónico.
10. Supervisar la aplicación por parte de las Delegaciones, Subdelegaciones y/o Unidades de Servicios de los Convenios de Colaboración celebrados con las y los proveedores.
11. Sugerir la suscripción de Convenios de Colaboración y/o Contratos de Comodato con las y los proveedores para la realización de una conciliación inmediata, mediante aparatos telefónicos proporcionados por estos últimos.
12. Supervisar la implementación de la conciliación inmediata por parte de las Delegaciones, Subdelegaciones y/o Unidades de Servicio, en los asuntos en los que intervengan las y los proveedores con los que se haya suscrito un convenio de Colaboración y/o Contratos de Comodato.
13. Responder de manera oportuna las solicitudes de información que se hagan en los buzones de correo electrónico asignados al Departamento de Atención a Proveedores.
14. Elaborar los proyectos de acuerdos a través de los cuales se impongan medidas de apremio.
15. Preparar la documentación necesaria para solicitar la ejecución de las medidas de apremio impuestas.
16. Operar el plan de acción determinado por la DGQC para los programas y proyectos a su cargo.
17. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
18. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
19. Recopilar la información relacionada con las funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
44 de 55

20. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.
21. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
22. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
23. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Dirección de Concilianet

Objetivo

Procurar la solución de las reclamaciones presentadas por las y los consumidores mediante la exhortación a las partes a dirimir su conflicto por medio del uso de la plataforma de Concilianet, fax o teléfono, con la finalidad de equilibrar las relaciones entre las y los consumidores y las y los proveedores.

Funciones

1. Tramitar el procedimiento conciliatorio a través del uso de la plataforma de Concilianet, vía telefónica y fax o por otro medio.
2. Tramitar aquellos procedimientos conciliatorios respecto de los que se haya ejercido la facultad de atracción.
3. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa.
4. Informar y asesorar a las y los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo.
5. Aprobar y firmar las actuaciones que se emitan dentro de los procedimientos conciliatorios a través de Concilianet, mediante el uso de la firma electrónica, y brindar seguridad jurídica a las partes sobre los acuerdos que se emitan dentro del procedimiento conciliatorio.
6. Identificar a las y los proveedores susceptibles de formar parte de Concilianet y proponer la celebración del convenio correspondiente con los mismos.
7. Proponer el clausulado de los convenios para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través de la plataforma de Concilianet.
8. Proporcionar a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, con la finalidad de prevenir o corregir posibles lesiones a los derechos de las y los consumidores.
9. Supervisar los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Concilianet, utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
46 de 55

10. Proponer la política de atención, supervisión, ampliación, modificación y protección a los derechos de las y los consumidores que utilizan medios electrónicos.
11. Proponer mecanismos de mejora continua a la normatividad vigente en materia de asesoría, quejas y conciliación a fin de mantenerla actualizada conforme a criterios modernos y tendencias recientes en materia de atención a las y los consumidores.
12. 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.
13. Ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera.
14. Imponer las medidas de apremio que correspondan en el ámbito de su competencia.
15. Realizar las acciones necesarias para la ejecución de las medidas de apremio impuestas en los procedimientos de su competencia.
16. Proponer mejoras al Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), con respecto al procedimiento conciliatorio.
17. Articular, coordinar y dar seguimiento al plan de acción determinado por la DGQC, para los programas y proyectos a su cargo.
18. Proponer la respuesta a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de que la Unidad de Transparencia de Profeco atienda dichas consultas.
19. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la DGQC relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
20. Realizar las acciones necesarias para atender las solicitudes observadas por el Órgano Interno de Control, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las recomendaciones emitidas.
21. Proporcionar información para la atención de las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
47 de 55

22. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección.
23. Asegurar el cumplimiento de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, de gestión y de monitoreo, relacionados con la Dirección.
24. Coordinar y elaborar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo.
25. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Conciliación Vía Fax

Objetivos

Resolver las controversias que se presenten las y los consumidores vía fax con las y los proveedores mediante la conciliación efectuada entre las partes en conflicto, para lograr un equilibrio en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Recibir y dar seguimiento de quejas presentadas vía fax.
2. Coadyuvar en la tramitación del procedimiento conciliatorio.
3. Determinar la procedencia de las quejas presentadas.
4. Asesorar a la o el consumidor en caso de que su queja no cumpla con los requisitos establecidos en la LFPC.
5. Elaborar los proyectos de acuerdos a través de los cuales se impongan medidas de apremio.
6. Preparar la documentación necesaria para solicitar la ejecución de las medidas de apremio impuestas.
7. Operar el plan de acción determinado por la DGQC para los programas y proyectos a su cargo.
8. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
9. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
10. Recopilar la información relacionada con las funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
11. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
49 de 55

12. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
13. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Conciliación Vía Telefónica

Objetivos

Resolver las controversias que se presenten las y los consumidores vía telefónica, con las y los proveedores mediante la conciliación efectuada entre las partes en conflicto, para lograr un equilibrio en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Recibir y dar seguimiento de quejas presentadas vía telefónica.
2. Coadyuvar en la tramitación del procedimiento conciliatorio.
3. Determinar la procedencia de las quejas presentadas.
4. Asesorar a la o el consumidor en caso de que su queja no cumpla con los requisitos establecidos en la LFPC.
5. Elaborar los proyectos de acuerdos a través de los cuales se impongan medidas de apremio.
6. Preparar la documentación necesaria para solicitar la ejecución de las medidas de apremio impuestas.
7. Operar el plan de acción determinado por la DGQC para los programas y proyectos a su cargo.
8. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
9. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
10. Recopilar la información relacionada con las funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
11. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
51 de 55

12. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
13. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Conciliación y Supervisión

Objetivos

Supervisar que los procedimientos conciliatorios tramitados mediante el uso de medios electrónicos, fax y teléfono, se encuentren apegados a la normatividad aplicable.

Funciones

1. Analizar conforme a los preceptos de LFPC y proponer la normatividad para atender las reclamaciones de las y los consumidores por medios electrónicos.
2. Asesorar y atender las dudas que en materia de asesoría, quejas y conciliación que a través de medios electrónicos, soliciten las unidades administrativas de Profeco, con la finalidad de mantenerlas actualizadas respecto del avance de Concilianet.
3. Proporcionar a su superior jerárquico información relacionada con criterios modernos y tendencias recientes en materia de atención a las y los consumidores.
4. Recomendar la celebración de acuerdos con ciertos proveedores, con la finalidad de que participen en la Plataforma de Concilianet.
5. Administrar los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Concilianet, utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo.
6. Supervisar que las notificaciones de los actos derivados del desahogo del procedimiento conciliatorio a través de Concilianet, se ajusten a la normatividad aplicable.
7. Programar y desarrollar conferencias telefónicas con las diferentes unidades administrativas para capacitaciones técnicas y normativas, respecto del procedimiento de conciliación a través de Concilianet.
8. Analizar, diseñar y proponer los cambios y mejoras en las plataformas y plantillas utilizadas en el SIIP respecto del procedimiento de conciliación a través de Concilianet con la finalidad de dar seguridad jurídica a las actuaciones, mantener actualizado el sistema y hacer más eficiente el procedimiento.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
53 de 55

9. Elaborar los proyectos de acuerdos a través de los cuales se impongan medidas de apremio.
10. Preparar la documentación necesaria para solicitar la ejecución de las medidas de apremio impuestas.
11. Operar el plan de acción determinado por la DGQC para los programas y proyectos a su cargo.
12. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.
13. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
14. Recopilar la información relacionada con las funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
15. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.
16. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
17. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

Departamento de Concilianet

Objetivo

Resolver las controversias que se presenten entre las y los consumidores a través de la plataforma de Concilianet, con las y los proveedores mediante la conciliación efectuada entre las partes en conflicto, para lograr un equilibrio en las relaciones de consumo.

Funciones

1. Coadyuvar en la tramitación del procedimiento conciliatorio.
2. Revisar, recibir y dar seguimiento a las quejas y solicitudes de información presentadas a través de Concilianet, con la finalidad de brindar atención oportuna a cada una de ellas.
3. Asesorar a las y los consumidores en caso de que la queja no cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 99 de la LFPC, con la finalidad de que pueda acudir a la instancia correspondiente.
4. Asesorar y atender las dudas que en relación al uso de la plataforma electrónica (Concilianet), así como del procedimiento conciliatorio, solicitan las y los consumidores y las y los proveedores por cualquier vía de comunicación, con la finalidad de dar solución a las dudas de los solicitantes.
5. Responder de manera oportuna las solicitudes de información que se hagan en los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Concilianet.
6. Elaborar los proyectos de acuerdos a través de los cuales se impongan medidas de apremio.
7. Preparar la documentación necesaria para solicitar la ejecución de las medidas de apremio impuestas.
8. Operar el plan de acción determinado por la DGQC para los programas y proyectos a su cargo.
9. Proporcionar información respecto a las solicitudes de información con base en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia.

Codificación:
MO-210

Versión:
07

Inicio de Vigencia:
31 de agosto de 2017

Página:
55 de 55

10. Requisitar en el Sistema Integral de Información y Procesos, la información y actuaciones derivadas de sus procedimientos.
11. Recopilar la información relacionada con las funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia.
12. Recopilar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen.
13. Asegurar el control del archivo documental y electrónico del Departamento.
14. Recopilar y analizar la información de los indicadores estratégicos y/o de gestión.
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.