



## **Subprocuraduría de Servicios**

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

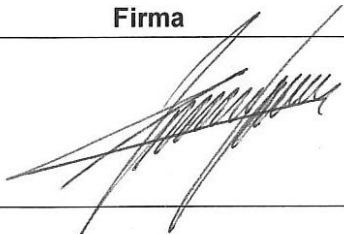
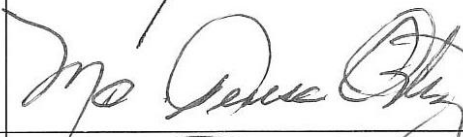
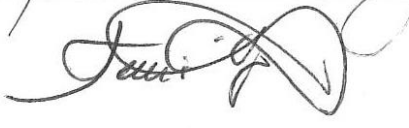

**Codificación:**  
 MO-230

**Versión:**  
 06

**Inicio de Vigencia:**  
 31 de agosto de 2017

**Página:**  
 1 de 56

## Aprobación del Documento

		Firma
<b>Elaboró:</b>	Lcdo. Julián Lazos Valencia Titular de la Dirección General de Procedimientos	
<b>Revisó:</b>	L.C. María Teresa Ortiz Medida Titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	
<b>Visto Bueno:</b>	Mtra. Sonia Salgado Vargas Encargada del Despacho de la Subprocuraduría de Servicios	
<b>Autorizó:</b>	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 2006	Motivados por la publicación de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) de 4 de febrero de 2004, y la emisión del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicados en el DOF de 16 de julio de 2004 y 10 de julio de 2006 respectivamente, así como por la publicación del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el 3 de agosto de 2006 en el DOF.
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-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
2 de 56

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	9 de julio de 2010	Actualización derivada de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de septiembre de 2009, así como del Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (DOF 14/12/2009), 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	15 de diciembre de 2011	Actualización que deriva de la aprobación y registro de la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor con vigencia 01 de septiembre de 2009, conforme al Oficio No. SSFP/408/0727 y Oficio No. SSFP/DHO/1284/2009 emitido por la Secretaría de la Función Pública; 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 y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales Específicos de Organización. Versión dictaminada por el Comeri, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2011 (15-12-2011).
04	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) 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, de acuerdo con la Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre mujeres y hombres (NMX-R-025-SCFI-2012), 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 Dirección General de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).
05	31 de agosto de 2017	Actualización del presente manual derivada de la cancelación de plazas de la Dirección General de Procedimientos en cumplimiento a las "Disposiciones Específicas que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, para reducir las estructuras orgánicas y ocupacionales a que se refiere el Artículo Cuarto Transitorio del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2016". Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).

## Contenido

	<b>Página</b>
I. Introducción.....	4
II. Glosario.....	6
III. Objetivo .....	10
IV. Marco Jurídico.....	11
V. Atribuciones.....	15
VI. Estructura Orgánica .....	22
VII. Organigrama .....	23
VIII. Objetivo y Funciones.....	24

## I. Introducción

El Manual Específico de Organización de la Dirección General de Procedimientos 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 Dirección General de Procedimientos realiza sus funciones dentro del ámbito jurídico administrativo de su competencia, orientadas a contribuir 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 Dirección General de Procedimientos, 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 Dirección General de Procedimientos, 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.

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 Dirección General de Procedimientos, 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 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 un cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la Dirección General de Procedimientos 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 adoptada por un órgano administrativo en asuntos de su competencia.

**Arbitraje.** Procedimiento mediante el cual la Procuraduría podrá actuar como árbitro entre las o los consumidores y las o los proveedores cuando las y los interesados así lo designen, observando los principios de legalidad, equidad y de 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 población los derechos y obligaciones contenidos en la LFPC, así como la vía y forma de hacerlos valer.

**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.

**Consumidor/a.** 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 adquiere, almacene, utilice o consuma bienes y 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 LFPC, de acuerdo con la fracción I del artículo 2 de la LFPC.

**Contrato.** Acuerdo de dos o más personas que producen o transfieren las obligaciones y derechos (Art. 1793 del Código Civil Federal).

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

**Dictamen.** Acuerdo de trámite emitido por Profeco, en el que se determina el importe de las obligaciones incumplidas a cargo de la o el proveedor, que tiene carácter de título ejecutivo, no negociable, a favor de 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 Mexicana para la Igualdad laboral entre hombres y mujeres (NMX-R-025-SCFI-2012).

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

**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, así mismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la organización.

**Medidas de apremio.** Es aquella 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.

**Multa.** Pena pecuniaria que impone Profeco para hacer cumplir coactivamente tanto los actos administrativos por ella ordenados mediante oficios, acuerdos o resoluciones, así como para sancionar infracciones a las disposiciones de la LFPC.

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

**Orientación.** Es la que se proporciona a la ciudadanía cuando su problema es competencia de otra autoridad, indicándole ante quién y cuál es la forma de establecer contacto con ésta.



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

**Profeco.** Procuraduría Federal del Consumidor

**Proveedor/a.** 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, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la LFPC.

**Publicidad.** A toda forma de comunicación realizada por una persona física o moral, con el fin de promover o difundir de forma directa o indirecta la comercialización de un bien o producto o la prestación de un 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.

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

**Queja.** Es la reclamación que presenta la o el consumidor contra un proveedor de bienes, productos o servicios, con una pretensión personalísima. Los medios de presentación establecidos en la LFPC son: escrita, oral, telefónica, electrónica o cualquier otro medio idóneo.

**Recurso de revisión.** Es el medio de defensa optativo que pueden interponer las partes afectadas por los actos y resoluciones de las autoridades administrativas que pongan fin al procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente, de acuerdo con el artículo 83 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**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 administrativo, que emite Profeco a través de sus unidades administrativas competentes, en donde se establece si la conducta de la o el proveedor infringió o no algún precepto de la LFPC o de alguna otra ley que otorgue competencia a Profeco respecto a la vigilancia de su exacto cumplimiento, así como la sanción correspondiente en caso de existir infracción.

**RLFPC.** Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Sanción.** Son las impuestas por Profeco, cuando se infringen las disposiciones de la LFPC o de otras leyes confieran competencia a la Procuraduría, y pueden consistir en multas, clausura, arresto administrativo y prohibición de la comercialización de bienes o productos.

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

**UA.** Las Unidades Administrativas: Oficinas Centrales, Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio de la Procuraduría.

### **III. Objetivo**

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

## **IV. Marco Jurídico**

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

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

### **Leyes**

- Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 24-12-1992 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 para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.  
DOF 15-06-2007 y sus reformas.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.  
DOF 15-06-2007 y sus reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 04 -05- 2015 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
DOF 09-05-2016 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas  
DOF 18-07-2017.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.  
DOF 31-12-2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 30-03-2006 y sus reformas.

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
12 de 56

- Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.  
DOF 30-12-2002 y sus reformas.
- Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.  
DOF 26-01-1988 y sus reformas.

### **Códigos**

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
Profeco Vigente.
- Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal  
DOF 20-08-2015 y sus reformas.
- Código de Comercio.  
DOF 07-10- al 13-12 de 1889 y sus reformas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.  
DOF 24-02-1943 y sus reformas.
- Código Civil Federal.  
DOF 26-05, 14-07, 3 y 31-08 de 1928 y sus reformas

### **Reglamentos**

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 03-08-2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 16-07-2004 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
DOF 28-06-2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.  
DOF 04-01-1999 y sus reformas.
- 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.

## Acuerdos

- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican.  
DOF 13-12-2010.
- 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.
- Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
DOF 21-12-2010 (y sus actualizaciones anuales).
- 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 once.  
DOF 25-01-2011 (y sus actualizaciones anuales).
- 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 que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.  
DOF 22-07-2010.

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
14 de 56

- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indica y por el que se les delegan atribuciones.  
DOF 22-07-2010.
- 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 por el que se establecen los Lineamientos para el Análisis y Verificación de la Información y Publicidad.  
DOF 24-07-2012.

#### **Documentos Normativo - Administrativos**

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

#### **Otras Disposiciones**

- Norma Mexicana para la Igualdad laboral entre mujeres y hombres (NMX-R-025-SCFI-2015).
- Lineamientos para la protección de datos personales.  
DOF 30-09-2005 y sus reformas.
- Lineamientos para la elaboración de versiones públicas, por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.  
DOF 13-04-2006.
- Lineamientos generales para la clasificación y desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.  
DOF 18-08-2003.
- 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.



## V. Atribuciones

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 este 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;
- 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;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
16 de 56

- IX.- Coordinarse con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;
- X.- Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
- XI.- Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- XII.- Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- XIII.- Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XIV.- Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV.- Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;
- XVI.- Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
- XVII.- Recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus actos y resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por los servidores públicos subalternos;  
*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*
- XVIII.- Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- 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;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
17 de 56

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

*Fracción reformada DOF 14-diciembre-2009*

XXI.- Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;

XXII.- Enviar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como la información contable y bancaria correspondiente, y

XXIII.- Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas en el ámbito de su competencia, así como aquellas funciones que les encomiende el Procurador.

*Fracción reformada DOF 24-agosto-2015*

El Procurador podrá determinar que servidores públicos subalternos a los Directores Generales puedan también ejercer algunas de las atribuciones a que se refiere el presente artículo. Para tal efecto, emitirá los acuerdos que correspondan, mismos que deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación.

De conformidad a lo que establecido en los artículos 7 y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el DOF el 10 de julio de 2006.

**Artículo 7.** La Dirección General de Procedimientos tendrá las siguientes atribuciones:

- I.- Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la formalización de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento;
- II.- Proponer, difundir y aplicar 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 y supervisar su cumplimiento;
- III.- Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley y demás procedimientos sancionatorios que le confieran a la Procuraduría otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;  
*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*
- IV.- Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la ley y en los procedimientos cuyo inicio, substanciación y resolución compete a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;  
*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*
- V.- Conocer y resolver los procedimientos arbitrales, por infracciones a la ley y aquellos que por disposiciones de la propia ley y de otras leyes competan a la Procuraduría y que por materia le correspondan;  
*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*
- VI.- Imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la ley, en términos del procedimiento establecido en el artículo 123 de la ley;  
*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*
- VII.- Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones aplicables;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
19 de 56

VIII.- 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 ley o de otras leyes que le confieran competencia en la materia a la Procuraduría, ordenar su suspensión o corrección e imponer las sanciones correspondientes;

*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*

IX.- Analizar, resolver y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la ley; así como proponer y difundir la normatividad correspondiente para ello;

*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*

X.- Recibir, 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*

XI.- Tramitar y resolver las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 90 bis de la ley, en términos del artículo 123 de la misma;

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

*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*

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

*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*

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

*Fracción reformada DOF 21 julio 2010*

XV.- Elaborar los proyectos de acuerdo que le sean encomendados por la Subprocuraduría de Servicios a efecto de condonar, reducir o conmutar sanciones;

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

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

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
20 de 56

XVII.- Ordenar al proveedor o al medio de comunicación que suspenda la información y publicidad que se difunda cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores;

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

XVIII.- 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, o en cualquier otro medio de difusión;

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

XIX.- Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emita con fundamento en las atribuciones que le correspondan;

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

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

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

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

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

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

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

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

*Fracción adicionada DOF 21 julio 2010*

**Manual Específico de Organización  
de la Dirección General de Procedimientos**

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
21 de 56

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*



## **VI. Estructura Orgánica**

### **Dirección General de Procedimientos**

#### **Dirección de Arbitraje y Resoluciones**

Departamento de Arbitraje

Departamento de Resoluciones

Departamento de Supervisión de Resoluciones Delegacionales

Departamento de Publicidad

Departamento de Normas

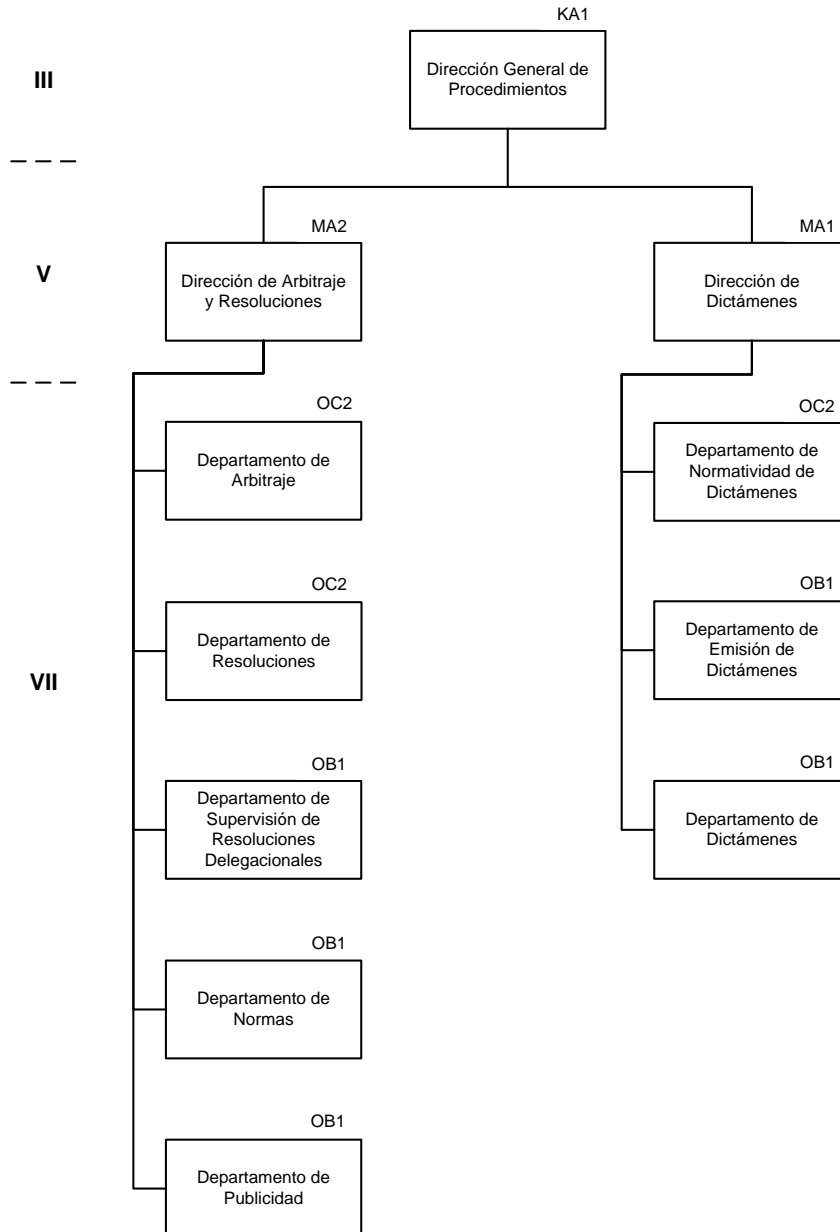
#### **Dirección de Dictámenes**

Departamento de Normatividad de Dictámenes

Departamento de Emisión de Dictámenes

Departamento de Dictámenes

## VII. Organigrama



## VIII. Objetivo y Funciones

### Dirección General de Procedimientos

#### Objetivo

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

#### Funciones

1. Proponer, difundir, aplicar, evaluar y supervisar la normatividad en materia de procedimientos arbitrales, conducción de juicios arbitrales y en la emisión de laudos que por disposición de la LFPC o de otras leyes sean competencia de Profeco;
2. Proponer, difundir, aplicar, evaluar y supervisar la normatividad para la sustanciación y resolución de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral que por disposición de la LFPC o de otras leyes sean competencia de Profeco;
3. Proponer, difundir, aplicar, evaluar y supervisar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios cuyo inicio, sustanciación y resolución compete a Profeco por disposición de otras leyes y que por materia corresponda conocer a la Dirección General de Procedimientos;
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 Dirección General de Procedimientos;
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 Dirección General de Procedimientos;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
25 de 56

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 Dirección General de Procedimientos, ordenar su suspensión o corrección e imponer las sanciones correspondientes;
12. Analizar, resolver y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC;
13. Recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito y demás valores consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos arbitrales y por infracciones a la LFPC;
14. Tramitar y resolver las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión a que se refiere el artículo 90 bis de la LFPC, en términos del procedimiento administrativo establecido en el artículo 123 del citado ordenamiento legal;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
26 de 56

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 Dirección General de Procedimientos;
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;
21. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que le correspondan;
22. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la LFPC y en el RLFPC; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
23. Ordenar la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
24. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios para determinar posibles infracciones a la LFPC;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
27 de 56

25. Ordenar a las y los proveedores o al medio de comunicación que corresponda la suspensión de la información y/o publicidad que se difunda cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores/as;
26. 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;
27. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a la población consumidora y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
28. 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;
29. 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 Dirección General de Procedimientos y en su caso, participar en su desarrollo;
30. Colaborar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal (Control Interno, Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre otros), conforme al ámbito de su competencia;  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
31. Coadyuvar en la implementación del Sistema de Control Institucional.  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
32. Promover e impulsar el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia.  
*Función adicionada en la Primera Sesión Ordinaria del Comeri de 2016 por Acuerdo N° 2016-1.ORD-006.*
33. Coordinar y dirigir proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
34. Coordinar y dirigir la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

35. Coordinar la integración del acervo documental de la Dirección General;
36. Expedir copias certificadas de los expedientes y documentos que obran en sus archivos;
37. 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;
38. Analizar los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
39. 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
40. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



## **Dirección de Arbitraje y Resoluciones**

### **Objetivo**

Sustanciar y resolver conforme a derecho, los procedimientos arbitrales, por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios con el fin de vigilar y verificar el cumplimiento de dichas disposiciones normativas, y en su caso determinar las sanciones y medidas que correspondan, bajo los principios de equidad y seguridad jurídica.

Así como, monitorear la publicidad que se difunda por cualquier medio masivo de comunicación y dar seguimiento a las denuncias en materia de publicidad presentadas por las y los particulares y, en caso de que se presuma una violación a la LFPC, exhortar o conminar a las y los proveedores a su corrección inmediata, o bien, sustanciar y resolver conforme a derecho, los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores contra la publicidad engañosa y abusiva.

### **Funciones**

1. Proponer proyectos de normatividad en materia de procedimientos arbitrales, conducción de juicios arbitrales y emisión de laudos, que por disposición de la LFPC o de otras leyes sean competencia de Profeco, y que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, así como aplicar, difundir y supervisar su cumplimiento;
2. Elaborar y proponer proyectos de 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, así como aplicar, difundir y supervisar su cumplimiento;
3. Proponer proyectos de normatividad para el inicio, sustanciación y resolución de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios, así como aplicar y supervisar su cumplimiento;
4. Proponer proyectos de normatividad para la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones, así como aplicar, difundir y supervisar su cumplimiento;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
30 de 56

5. Conocer, sustanciar y resolver los procedimientos arbitrales y 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
6. Imponer sanciones por incumplimiento a laudos arbitrales de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la LFPC, en términos del procedimiento establecido en el artículo 123 de la referida ley;
7. Ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras UA en términos de las disposiciones aplicables;
8. Recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos arbitrales, por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios;
9. Tramitar y resolver las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión contrarios a la LFPC y a su Reglamento;
10. Requerir la comparecencia de consumidores/as, proveedores/as o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
11. Elaborar proyectos de acuerdo que le sean encomendados por la Dirección General de Procedimientos a efecto de condonar, reducir o conmutar sanciones;
12. Requerir de autoridades, proveedores/as y consumidores/as, la información o documentación necesaria para la sustanciación de los procedimientos arbitrales y por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios;
13. 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;
14. Recibir y sustanciar los recursos de revisión y revocación que presenten las y los particulares en contra de sus resoluciones, así como resolver los interpuestos con relación a los actos y resoluciones emitidos por las y los servidores públicos subalternos;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
31 de 56

15. Supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable en Delegaciones y Subdelegaciones, en el ámbito de su competencia;
16. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
17. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la LFPC, aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
18. Ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
19. Ordenar se realicen conforme al ámbito de su competencia, monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios;
20. Sustanciar sus resoluciones y acuerdos dentro de los procedimientos por infracciones a la LFPC de conformidad con la normatividad aplicable a la materia;
21. Revisar y proponer a la o el Titular de la Dirección General de Procedimientos los proyectos de atención a asesorías, consultas y orientación a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
22. Coordinar y concretar acuerdos y acciones de protección a la o el consumidor con proveedores/as, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;
23. Proponer la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores/as y organizaciones de los sectores público, social y privado;
24. Elaborar y proponer a la o el Titular de la Dirección General de Procedimientos , los programas de capacitación con respecto a procedimientos arbitrales y por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios y en su caso, participar en su desarrollo;
25. Dirigir y coordinar la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
26. Coordinar y controlar la clasificación, desclasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;

27. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
28. Elaborar y proponer el anteproyecto de presupuesto del programa a su cargo;
29. Expedir, coordinar y supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
30. Analizar los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
31. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión, y
32. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
33. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable al área de publicidad;
34. 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;
35. Ordenar y realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de conformidad con la LFPC, cuando así se requiera;
36. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
37. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC, en materia de publicidad y demás procedimientos sancionatorios que le confieran a Profeco otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;
38. Aplicar la normatividad relativa a la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la LFPC, en materia de publicidad y en los procedimientos cuyo inicio, substanciación y resolución compete a Profeco por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
33 de 56

39. 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 confieran competencia en la materia a Profeco, ordenar su suspensión o corrección e imponer las sanciones correspondientes;
40. Realizar, conforme al ámbito de su competencia, estudios, investigaciones o monitoreos de la publicidad difundida respecto de bienes, productos o servicios, por parte de las y los proveedores;
41. Ordenar a las y los proveedores o al medio de comunicación que corresponda la suspensión de la información y/o publicidad que se difunda cuando ésta afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores/as;
42. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de las y los consumidores y las y los proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
43. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
44. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Departamento de Arbitraje**

### **Objetivo**

Elaborar los proyectos de inicio, sustanciación y resolución de los procedimientos arbitrales en amigable composición o en estricto derecho, que por disposición de la LFPC y otras leyes, que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, a fin de desahogar el procedimiento conforme a derecho.

### **Funciones**

1. Participar en la sustanciación y resolución de los procedimientos arbitrales que le sean turnados por la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
2. Elaborar los proyectos de normatividad en materia de procedimientos arbitrales, conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos, que por disposición de la LFPC o de otras leyes toque conocer a la DAR, así como aplicar, difundir y supervisar su cumplimiento;
3. Elaborar los proyectos de 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 y otras leyes toque conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, así como aplicar, difundir y supervisar su cumplimiento;
4. Formular proyectos para recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito y demás valores consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos arbitrales;
5. Formular proyectos para requerir de las autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para la sustanciación de los procedimientos arbitrales que por disposición de la LFPC y otras leyes toque conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
6. Coadyuvar en la vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable en Delegaciones y Subdelegaciones en el ámbito de su competencia;
7. Participar en la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
35 de 56

8. Realizar conforme al ámbito de su competencia, monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios;
9. Elaborar los proyectos de atención a asesorías, consultas y orientación a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
10. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
11. Participar en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;
12. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;
13. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
14. Elaborar y/o actualizar los indicadores estratégicos y/o de gestión que le requiera la o el Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones en su respectiva área de competencia;
15. Participar en la elaboración de requerimientos para 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 de su competencia;
16. Elaborar proyectos de celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con las y los proveedores y organizaciones de los sectores público, social y privado;
17. Elaborar proyectos para coordinar y concretar 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, y
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



## **Departamento de Resoluciones**

### **Objetivo**

Elaborar proyectos de inicio, sustanciación y resolución de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios a fin de que se desahoguen conforme a derecho, y en su caso determinar las sanciones y medidas bajo los principios de equidad y seguridad jurídica.

### **Funciones**

1. Elaborar los proyectos de normatividad para el inicio, sustanciación y resolución 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
2. Elaborar los proyectos de normatividad para la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
3. Formular proyectos para ordenar la suspensión de comercialización de bienes, productos o servicios, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones aplicables;
4. Formular proyectos para recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito por las partes durante el desahogo 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
5. Controlar la recepción, endoso, entrega y transferencia de los billetes de depósito y demás valores consignados por las partes durante el desahogo 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;



**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
37 de 56

6. Formular proyectos para tramitar y resolver las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión, contrarios a la LFPC y al RLFPC, en términos del artículo 123 de la misma;
7. Formular proyectos de sanciones por incumplimiento a laudos arbitrales de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la LFPC, en términos del procedimiento establecido en el artículo 123 de la referida ley;
8. Formular proyectos para requerir de autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios;
9. Formular proyectos para recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten las y los particulares en contra de las resoluciones de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
10. Coadyuvar en la revisión del cumplimiento de la normatividad aplicable en Delegaciones y Subdelegaciones, en el ámbito de su competencia;
11. Formular proyectos para ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la LFPC, asimismo, formular proyectos de aplicación de las medidas de apremio y de la imposición de las sanciones que correspondan;
12. Participar en la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
13. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios;
14. Elaborar y proponer a la o el Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones los proyectos de atención a asesorías, consultas y orientación a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
15. Formular proyectos para condonar, reducir, modificar o conmutar las multas y demás sanciones, conforme a lo dispuesto en la LFPC y demás leyes que competan a Profeco, y que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones; y los criterios que determine la o el Titular de la Procuraduría Federal del Consumidor;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
38 de 56

16. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
17. Participar en la atención de las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;
18. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;
19. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
20. Elaborar y/o actualizar los indicadores estratégicos y/o de gestión que le requiera el/la Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones en su respectiva área de competencia;
21. Elaborar proyectos de requerimientos para la comparecencia de las y los consumidores, las y los proveedores o de cualquier otra persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
22. Elaborar los proyectos de acuerdo que le sean encomendados por la Dirección de Arbitraje y Resoluciones a efecto de condonar, reducir o conmutar sanciones;
23. Elaborar los proyectos de celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con las y los proveedores y organizaciones de los sectores público, social y privado;
24. Elaborar los proyectos para coordinar y concretar 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, y
25. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Departamento de Supervisión de Resoluciones Delegacionales**

### **Objetivo**

Elaborar proyectos de inicio, sustanciación y resolución de los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, a fin de desahogar el procedimiento conforme a derecho y brindar asesoría normativa y técnica a las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco en relación a los procedimientos sancionatorios de los que puedan conocer.

### **Funciones**

1. Atender todo tipo de consultas relacionadas con los procedimientos por infracciones a la LFPC y demás procedimientos sancionatorios que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones que realicen las Delegaciones y Subdelegaciones;
2. Llevar un control sobre el rezago que puedan presentar la resolución de expedientes en Delegaciones y Subdelegaciones;
3. Elaborar los proyectos de normatividad para el inicio, sustanciación y resolución 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
4. Elaborar los proyectos de normatividad para la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
5. Formular proyectos para ordenar la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios, en los procedimientos por infracciones a la LFPC, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras Unidades Administrativas en términos de las disposiciones aplicables;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
40 de 56

6. Formular proyectos para recibir, endosar, entregar y transferir los billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
7. Controlar la recepción, endoso, entrega y transferencia de los billetes de depósito y consignados por las partes durante el desahogo 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
8. Proponer las cancelaciones de registro de los contratos de adhesión que establezcan disposiciones contrarias a la LFPC y al RLFPC, en términos del artículo 123 de la misma;
9. Formular proyectos de sanciones por incumplimiento a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la LFPC, en términos del procedimiento establecido en el artículo 123 de la referida ley;
10. Formular proyectos para requerir de las autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria 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 Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
11. Formular proyectos para recibir y sustanciar los recursos de revisión que presenten las y los particulares en contra de las resoluciones de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
12. Coadyuvar en la revisión del cumplimiento de la normatividad aplicable en Delegaciones y Subdelegaciones, en el ámbito de su competencia;
13. Formular proyectos para ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la LFPC; asimismo, formular proyectos de aplicación de las medidas de apremio y de la imposición de las sanciones que correspondan;
14. Participar en la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
41 de 56

15. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios;
16. Elaborar y proponer a la o el Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones los proyectos de atención a asesorías, consultas y orientación a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
17. Formular proyectos para condonar, reducir, modificar o conmutar las multas y demás sanciones, conforme a lo dispuesto en la LFPC y demás leyes que competan a Profeco, y que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones; y los criterios que determine el Procurador;
18. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
19. Participar en la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ella emanen;
20. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;
21. Recopilar información para elaborar copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
22. Elaborar y/o actualizar los indicadores estratégicos y/o de gestión que le requiera el/la Titular de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones en su respectiva área de competencia;
23. Elaborar proyectos de requerimientos para la comparecencia de las y los consumidores, las y los proveedores o de cualquier otra persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos de su competencia;
24. Elaborar proyectos de acuerdo que le sean encomendados por la Dirección General de Procedimientos a efecto de condonar, reducir o conmutar sanciones;
25. Elaborar proyectos de celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con las y los proveedores y organizaciones de los sectores público, social y privado;

**Manual Específico de Organización  
de la Dirección General de Procedimientos**

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
42 de 56

26. Participar en la elaboración de proyectos para coordinar y concretar acuerdos y acciones de protección a la o el consumidor con las o los proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado, y
27. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Departamento de Publicidad**

### **Objetivo**

Analizar a través de monitoreos, denuncias presentadas por las y los consumidores remitidas por cualquier Unidad Administrativa de Profeco, o por alguna otra dependencia, por investigaciones y requerimientos a la publicidad que se difunda en los diversos medios masivos de comunicación, y en caso de que se detecte algún incumplimiento a las disposiciones de la LFPC en materia de publicidad, asesorar, orientar, conminar y exhortar a las y los proveedores a su corrección inmediata, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores contra la publicidad engañosa y abusiva, y en caso de que se presuman violaciones a la LFPC, sustanciar y resolver conforme a derecho los procedimientos por infracciones a dicha ley, y demás procedimientos cuyo inicio, sustanciación y resolución compete a Profeco, por disposición de otras leyes y que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones.

### **Funciones**

1. Emitir proyectos de admisión o desechamiento de denuncias de publicidad presentada por las y los consumidores en contra de las y los proveedores;
2. Emitir proyectos de exhorto o conminación a las y los proveedores;
3. Elaborar los requerimientos 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;
4. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
5. Formular proyectos para aplicar medidas de apremio a las y los proveedores;
6. Realizar el trámite de emisión de copias de expedientes y documentos a cargo de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, para su certificación;
7. Participar en la elaboración de prácticas de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que la Dirección de Arbitraje y Resoluciones requiera;



**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
44 de 56

8. Participar en la elaboración de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones que se requieran, de conformidad con la LFPC;
9. Proponer a su superior jerárquico programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran en la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;
10. Formular proyectos de órdenes de suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;
11. Formular proyectos de resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como aplicar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
12. Aplicar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley, en materia de publicidad y demás procedimientos sancionatorios que le confieran a Profeco otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
13. Aplicar la normatividad relativa a la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la ley, en materia de publicidad y en los procedimientos cuyo inicio, substanciación y resolución competa a Profeco por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;
14. Formular proyectos para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley, relativos al área de publicidad, y aquellos que por disposiciones de la propia LFPC y de otras leyes competan a Profeco y que por materia le correspondan;
15. Formular proyectos de requerimiento de información, órdenes de suspensión o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la LFPC y otros ordenamientos legales le confieren a Profeco, para autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores;
16. Formular proyectos para recibir, admitir y sustanciar los recursos de revisión que presenten las y los particulares en contra de las resoluciones de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;



**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
45 de 56

17. Formular proyectos de comparecencias de las y los consumidores, las y los proveedores o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos competencia de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
18. Realizar, estudios, investigaciones o monitoreos de la publicidad difundida en los diversos medios masivos de comunicación, respecto de bienes, productos o servicios;
19. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de las y los consumidores y las y los proveedores, en materia de publicidad, respecto de sus derechos y obligaciones;
20. Atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
21. Supervisar y controlar la clasificación de expedientes;
22. Analizar los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes;
23. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento, y
24. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

## Departamento de Normas

### Objetivo

Analizar a través de monitoreos, denuncias presentadas por la industria, investigaciones y requerimientos, la publicidad que se difunda en los diversos medios masivos de comunicación, y en caso de que se presuman violaciones a la LFPC en materia de publicidad, asesorar, orientar, conminar y exhortar a las y los proveedores a su corrección inmediata, con el fin de proteger los derechos de las y los consumidores contra la publicidad engañosa y abusiva, y en caso de que se presuman violaciones a la LFPC, sustanciar y resolver conforme a derecho los procedimientos por infracciones a dicha ley, y demás procedimientos cuyo inicio, sustanciación y resolución compete a Profeco.

### Funciones

1. Elaborar los requerimientos 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;
2. Emitir proyectos de admisión o desechamiento de denuncias de publicidad presentadas por la industria la o el proveedor en contra de otro proveedor/a;
3. Emitir proyectos de exhortos o conminación a las y los proveedores;
4. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
5. Formular proyectos para ordenar las medidas precautorias previstas en la LFPC, aplicar medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan;
6. Realizar el trámite de emisión de copias de expedientes y documentos a cargo de la DPN, para su certificación;
7. Participar en la elaboración de prácticas de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que la Dirección de Arbitraje y Resoluciones requiera;
8. Participar en la elaboración de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones que se requieran, de conformidad con la LFPC;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
47 de 56

9. Formular proyectos de resoluciones y actuaciones conforme a la LFPC, los lineamientos y demás disposiciones aplicables, así como aplicar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;
10. Proponer a su superior jerárquico programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran dentro y fuera de la Institución y en su caso, participar en su desarrollo;
11. Aplicar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley, en materia de publicidad y demás procedimientos sancionatorios que le confieran a Profeco otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;
12. Aplicar la normatividad relativa a la imposición de medidas de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones en los procedimientos por infracciones a la ley, en materia de publicidad y en los procedimientos cuyo inicio, substanciación y resolución compete a Profeco por disposición de otras leyes y que por razón de la materia le corresponda conocer y supervisar su cumplimiento;
13. Formular proyectos para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley, relativos al área de publicidad, y aquellos que por disposiciones de la propia LFPC y de otras leyes competan a Profeco y que por materia le correspondan;
14. Formular proyectos de órdenes de suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;
15. Emitir proyectos de exhorto a las y los proveedores;
16. 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 confieran competencia en la materia a Profeco, formular proyectos para ordenar su suspensión o corrección;
17. Controlar la recepción, endoso, entrega y transferencia de billetes de depósito consignados por las partes durante el desahogo de los procedimientos competencia de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
18. Formular proyectos de requerimiento de información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que la LFPC y otros ordenamientos legales le confieren a Profeco, para las autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores;

19. Formular proyectos para recibir, admitir y sustanciar los recursos de revisión que presenten las y los particulares en contra de las resoluciones de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
20. Formular proyectos de comparecencias de las y los consumidores, las y los proveedores o de cualquier persona que tenga conocimiento de actos o hechos relacionados con los procedimientos competencia de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
21. Realizar, estudios, investigaciones o monitoreos de la publicidad difundida en los diversos medios masivos de comunicación, respecto de bienes, productos o servicios;
22. Formular proyectos para ordenar a la o el proveedor o al medio de comunicación que corresponda, la suspensión a la difusión de la información y/o publicidad que afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores/as;
23. Coordinar las acciones para que se den a conocer los acuerdos y resoluciones emitidas por autoridades superiores;
24. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de las y los consumidores y las y los proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
25. Atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
26. Supervisar y controlar la clasificación y desclasificación de expedientes;
27. Controlar la confidencialidad de los documentos que con ese carácter se presenten el Departamento;
28. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico del Departamento;
29. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y
30. Analizar los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y hacerlos del conocimiento de la Subprocuraduría Jurídica, para los efectos legales conducentes.

## **Dirección de Dictámenes**

### **Objetivo**

Emitir el dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo de la o el proveedor, en los términos de los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC, a efecto de que la o el consumidor pueda recuperar la cantidad entregada a la o el proveedor más una bonificación de conformidad con lo previsto en dicha Ley.

### **Funciones**

1. Proponer proyectos de normatividad en materia de emisión de dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC, así como aplicar y vigilar su cumplimiento;
2. Analizar, resolver y emitir el dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC;
3. Proponer proyectos de normatividad para la notificación de dictámenes;
4. Solicitar y/o requerir a las Delegaciones y/o Subdelegaciones la documentación necesaria para la integración correcta de los expedientes que le son remitidos para la elaboración del Dictamen;
5. Requerir de autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para la emisión de dictámenes;
6. Supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable en Delegaciones y Subdelegaciones en el ámbito de su competencia;
7. Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan;
8. Ordenar la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

9. Proponer a la o el Titular de la Dirección General de Procedimientos, los proyectos de capacitación al personal en las Delegaciones y Subdelegaciones para que conozcan en que consiste la figura del dictamen y sus requisitos de procedencia, para qué puedan orientar a la o el consumidor sobre la conveniencia de solicitarlo o proponerle otras alternativas;
10. Proponer los criterios sobre procedencia del dictamen y su cuantificación que le presente la Jefatura de Dictámenes y darlos a conocer a las demás áreas de la Dirección para su aplicación;
11. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
12. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
13. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;
14. Elaborar el anteproyecto de presupuesto de la Dirección a su cargo;
15. Expedir copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
16. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos y/o de gestión, y
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **Departamento de Normatividad de Dictámenes**

### **Objetivo**

Formular y evaluar los proyectos de emisión de dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo de la o el proveedor, en los términos de los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC, a efecto de que la o el consumidor pueda recuperar la cantidad entregada a la o el proveedor más una bonificación, de conformidad con lo estipulado en dicha Ley.

### **Funciones**

1. Evaluar la aplicación de los criterios normativos para la emisión de los dictámenes;
2. Evaluar la aplicación de los criterios normativos para calcular la bonificación o compensación a favor de la o el consumidor;
3. Desarrollar los estudios técnico-jurídicos referentes a la naturaleza de los dictámenes, a efecto de proponer las adecuaciones normativas que efficienticen su emisión;
4. Formular los criterios a aplicar para calcular la bonificación o compensación al/a la consumidor(a);
5. Coordinar el seguimiento de los casos en que se haya entregado el dictamen a la o el consumidor para su ejecución, a efecto de evaluar el grado de eficiencia de los mismos, proponiendo las medidas correctivas correspondientes;
6. Participar en la elaboración del proyecto de la normatividad interna para la notificación de los dictámenes;
7. Formular proyectos para requerir de autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para la emisión de dictámenes;
8. Coadyuvar en la revisión del cumplimiento de la normatividad aplicable en Delegaciones y Subdelegaciones, en el ámbito de su competencia;
9. Participar en la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
52 de 56

10. Realizar conforme al ámbito de su competencia monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios, cuando se requieran, de conformidad con la LFPC;
11. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
12. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
13. Coordinar y controlar la clasificación, desclasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Departamento;
14. Elaborar el anteproyecto de presupuesto del programa a su cargo;
15. Recopilar información para expedir copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;
16. Elaborar los indicadores estratégicos y/o de gestión que requiera la o el Titular de la DD, y
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



## **Departamento de Emisión de Dictámenes**

### **Objetivo**

Coordinar las gestiones para la emisión de dictámenes a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo de la o el proveedor, en los términos de los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC con las Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Centrales, a efecto de que la o el consumidor pueda recuperar la cantidad entregada a la o el proveedor más una bonificación de conformidad con lo previsto en dicha Ley.

### **Funciones**

1. Elaborar proyectos de normatividad en materia de emisión de dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC;
2. Coordinar y supervisar la elaboración de proyectos de normatividad en materia de emisión de dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco;
3. Coordinar y supervisar el cumplimiento a la normatividad en la emisión de dictámenes en las Delegaciones y Subdelegaciones de Profeco;
4. Formular proyectos sobre la procedencia de la emisión del dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC, a fin de asegurar que los dictámenes se elaboren en apego a lo establecido en la LFPC y el RLFPC;
5. Elaborar proyectos de normatividad interna para la realización de notificaciones en materia de dictámenes;
6. Requerir de autoridades, las y los proveedores y las y los consumidores, en el ámbito de su competencia, la información o documentación necesaria para la emisión de dictámenes;
7. Participar en la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
8. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

9. Asegurar el control del archivo del departamento, para mantener actualizado el inventario de los expedientes;
10. Recopilar la documentación necesaria para la expedición de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos, a fin de asegurar que la información sea lo solicitado;
11. Elaborar los indicadores estratégicos y/o de gestión, para asegurar el cumplimiento de las metas propuestas;
12. Proporcionar la información para la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
13. Coordinar y controlar la clasificación, desclasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Departamento;
14. Elaborar y proponer el anteproyecto de presupuesto del programa a su cargo;
15. Elaborar los indicadores estratégicos y/o de gestión que requiera la o el Titular de la DD, y
16. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### Departamento de Dictámenes

#### Objetivo

Formular los proyectos de dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual incumplida a cargo de la o el proveedor, en los términos de los artículos 114, 114 bis, 114 ter de la LFPC, a efecto de que la o el consumidor pueda recuperar la cantidad entregada a la o el proveedor más una bonificación de conformidad con lo previsto en dicha Ley.

#### Funciones

1. Elaborar proyectos de normatividad en materia de emisión de dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC;
2. Elaborar proyectos de dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC, aplicando la normatividad y supervisando su cumplimiento;
3. Formular proyectos sobre la procedencia de la emisión del dictamen a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC;
4. Desarrollar la elaboración de proyectos de normatividad en materia de emisión de dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis, 114 ter de la LFPC;
5. Formular proyectos de dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la LFPC, aplicando la normatividad y supervisando su cumplimiento para la consideración del/de la superior jerárquico;
6. Elaborar los proyectos para solicitar de la Dirección General de Quejas y Conciliación y/o a los Departamentos de Servicios de las Delegaciones y/o Subdelegaciones de Profeco, la información o documentación necesaria para la emisión de dictámenes;
7. Coordinar la revisión del cumplimiento de la normatividad aplicable en Delegaciones y Subdelegaciones para que estas últimas cuenten con los conocimientos en materia de dictámenes;
8. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos para los efectos que hayan sido requeridos;

**Codificación:**  
MO-230

**Versión:**  
06

**Inicio de Vigencia:**  
31 de agosto de 2017

**Página:**  
56 de 56

9. Coordinar y atender las auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;
10. Coordinar y controlar la clasificación, desclasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos del Departamento;
11. Participar en la práctica de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
12. Elaborar y proponer a la o el Titular de la Dirección de Dictámenes los proyectos de atención a asesorías, consultas y orientación a las y los consumidores y a las y los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones, y
13. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.