

**DOF: 30/01/2020****ESTATUTO Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.****Al margen un logotipo, que dice: Procuraduría Federal del Consumidor.**

FRANCISCO RICARDO SHEFFIELD PADILLA, Procurador Federal del Consumidor, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 20, 21, 22 y 27 fracciones III y X de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 1, 4 penúltimo párrafo, 7 y 9 primer párrafo y fracciones III y IV del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y previa aprobación de la C. Secretaría de Economía, tengo a bien expedir el siguiente:

**ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.** Este Estatuto Orgánico tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución, entre dichas unidades, de las funciones previstas en la Ley y en otras disposiciones legales que le otorguen competencia a esta Procuraduría.

**ARTÍCULO 2.** Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

- I. Ley:** la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- II. Reglamento:** el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- III. Estatuto Orgánico:** el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- IV. Secretaría:** la Secretaría de Economía;
- V. Procuraduría:** la Procuraduría Federal del Consumidor;
- VI. Procurador:** el Procurador Federal del Consumidor;
- VII. ODECO:** Oficinas de Defensa del Consumidor, y
- VIII. Directores de Zona:** A los titulares de las ODECO.

**ARTÍCULO 3.** Todas las unidades administrativas de la Procuraduría conducirán sus actividades de forma programada y con base en los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, de los programas gubernamentales y los que determinen el Ejecutivo Federal o el Procurador.

La Procuraduría ejecutará sus programas con base en acciones y procesos de mejora continua que permitan elevar la calidad de los servicios que proporciona y realizar sus actividades de manera planificada y organizada.

**ARTÍCULO 4.** Las Direcciones de Área serán adscritas a las Direcciones Generales y en caso excepcional, al titular de la Procuraduría, a las Subprocuradurías o a las Coordinaciones Generales.

Las Coordinaciones únicamente se adscribirán al titular de la Procuraduría, a las Subprocuradurías o a las Coordinaciones Generales.

Las Subdirecciones de Área, se adscribirán a las Direcciones de Área correspondientes.

Las Jefaturas de Departamento, deberán adscribirse, ya sea a las Direcciones Generales, a las ODECO, a las Direcciones de Área, a las Coordinaciones o a las Subdirecciones de Área.

**ARTÍCULO 5.** Las Direcciones Generales adscritas directamente al Procurador, contarán con las siguientes Direcciones de Área:

I. Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social:

A) Dirección de Información Institucional y Vinculación Social

II. Dirección General de Planeación y Evaluación:

A) Dirección de Normatividad y Consulta

B) Dirección de Evaluación y Seguimiento

C) Dirección de Transparencia

D) Dirección de Datos Personales

III. Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor:

A) Dirección de Planeación y Desarrollo

B) Dirección de Mejoramiento Operativo

C) Dirección de Supervisión

**ARTÍCULO 6.** Las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Servicios, contarán con las siguientes Direcciones de Área y Coordinaciones:

I. Dirección General de Quejas y Conciliación:

- A) Dirección de Conciliación y Programas Especiales
- B) Dirección de Concilianet
- II. Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento:
  - A) Dirección de Contratos de Adhesión
  - B) Dirección de Sectores
  - C) Dirección de Casas de Empeño
  - D) Dirección de Análisis e Integración
- III. Dirección General de Procedimientos:
  - A) Dirección de Arbitraje y Resoluciones
  - B) Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico
  - C) Dirección de Normatividad y Dictámenes

A la Subprocuraduría de Servicios, estarán adscritas directamente la Dirección de Enlace de Información y la Coordinación Administrativa, así como las demás unidades administrativas que determine el Procurador.

**ARTÍCULO 7.** Las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, contarán con las siguientes Direcciones de Área:

- I. Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza:
  - A) Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza
  - B) Dirección de Procedimientos y Sanciones
- II. Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles:
  - A) Dirección de Procedimientos
  - B) Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Gas
  - C) Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles
- III. Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor:
  - A) Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas
  - B) Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas

A la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, estarán adscritas directamente la Dirección Ejecutiva y la Coordinación Administrativa, así como las demás unidades administrativas que determine el Procurador.

**ARTÍCULO 8.** Las Direcciones Generales de la Subprocuraduría Jurídica, contarán con las siguientes Direcciones de Área:

- I. Dirección General Jurídica Consultiva:
  - A) Dirección de lo Consultivo
  - B) Dirección de Contratos y Convenios Institucionales
  - C) Dirección de Gestión y Enlace
- II. Dirección General de lo Contencioso y de Recursos:
  - A) Dirección de Procesos
  - B) Dirección de Juicios Contenciosos y de Recursos Administrativos
  - C) Dirección Fiscal y de lo Contencioso
  - D) Dirección de Apoyo a lo Contencioso

A la Subprocuraduría Jurídica, estarán adscritas directamente la Dirección de Acciones Colectivas, la Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas y la Coordinación Administrativa, así como las demás unidades administrativas que determine el Procurador. La Subdirección de Acciones Colectivas, se adscribe a la Dirección del mismo nombre.

**ARTÍCULO 9.** Las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, contarán con las siguientes Direcciones de Área y Subdirecciones:

- I. Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones:
  - A) Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones:
    - a.1 Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones
  - B) Dirección de Verificación de Telecomunicaciones:
    - b.1 Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones
- II. Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones:
  - A) Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones:

- a.1 Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones
- B) Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones
- III. Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones:
  - A) Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones
  - B) Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones
  - C) Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

A la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, estará adscrita directamente la Coordinación Administrativa, así como las demás unidades administrativas que determine el Procurador.

**ARTÍCULO 10.** Las Direcciones Generales de la Coordinación General de Educación y Divulgación, contarán con las siguientes Direcciones de Área:

- I. Dirección General de Difusión:
  - A) Dirección de Producción
  - B) Dirección de Contenidos
  - C) Dirección de Arte y Diseño
  - D) Dirección Editorial
- II. Dirección General de Estudios Sobre Consumo:
  - A) Dirección de Investigación de Campo
  - B) Dirección de Análisis de Mercados
  - C) Dirección de Apoyo Técnico

A la Coordinación General de Educación y Divulgación, estarán adscritas directamente la Dirección de Educación para el Consumo, la Dirección de Capacitación, la Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento, y la Coordinación Administrativa, así como las demás unidades administrativas que determine el Procurador.

**ARTÍCULO 11.** Las Direcciones Generales de la Coordinación General de Administración, contarán con las siguientes Direcciones de Área y Subdirecciones:

- I. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto:
  - A) Dirección de Presupuesto y Contabilidad
  - B) Dirección de Control y Evaluación Financiera
- II. Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales:
  - A) Dirección de Servicios Generales
  - B) Dirección de Adquisiciones y Obra
- III. Dirección General de Recursos Humanos:
  - A) Dirección de Administración de Personal:
    - a.1 Subdirección de Relaciones Laborales y Prestaciones
    - a.2 Subdirección de Nómina y Control Presupuestal
    - a.3 Subdirección de Movimientos de Personal y Honorarios
  - B) Dirección de Capacitación y Desarrollo:
    - b.1 Subdirección de Desarrollo Organizacional
- IV. Dirección General de Informática:
  - A) Dirección de Planeación y Estrategia Informática
- V. Dirección General de Procedimiento Administrativo de Ejecución:
  - A) Dirección de Control y Cobro Persuasivo de Créditos Fiscales
  - B) Dirección de Cobro Coactivo de Créditos Fiscales

A la Coordinación General de Administración, estarán adscritas directamente la Dirección de Innovación Gubernamental y la Dirección de Control de Confianza, así como las demás unidades administrativas que determine el Procurador.

**ARTÍCULO 12.** Las Subprocuradurías, Direcciones Generales y las Coordinaciones Generales se auxiliarán por las direcciones, subdirecciones de área, coordinaciones, jefaturas de departamento, y demás servidores públicos que se precisan en el Reglamento, este Estatuto y sus manuales de organización específicos, así como por el personal autorizado en su presupuesto y que se requiera para satisfacer las necesidades del servicio.

## CAPÍTULO II

### DE LAS ODECO Y DE LAS UNIDADES DE SERVICIO

**ARTÍCULO 13.** Para el cumplimiento de sus atribuciones, la Procuraduría contará con las ODECO que se requieran; determinando su número y ubicación, atendiendo a los criterios de mayor actividad económica, densidad de población y mejor ubicación geográfica.

La distribución y adscripción de las ODECO con que cuenta la Procuraduría, así como su denominación, sede y circunscripción territorial, es la siguiente:

**I. Zona Caribe Mexicano:** Con sede en la ciudad de **Cancún, Quintana Roo**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Quintana Roo**; y del **estado de Yucatán**, los siguientes municipios: Calotmul, Chemax, Chichimilá, Temozón, Tixcacalcupul, Tizimín y Valladolid;

**II. Zona Metropolitana de Mérida:** Con sede en el municipio de **Mérida, Yucatán**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Yucatán**, exceptuando los siguientes: Akil, Calotmul, Celestún, Chacsinkín, Chemax, Chichimilá, Halachó, Maxcanú, Oxkutzcab, Peto, Santa Elena, Tahdziú, Tekax, Temozón, Tixcacalcupul, Tixmehuac, Tizimín, Tzucacab y Valladolid;

**III. Zona Golfo-Sureste:** Con sede en el municipio de **Campeche, Campeche**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Campeche**; del **estado de Yucatán**, los siguientes municipios: Akil, Celestún, Chacsinkín, Halachó, Maxcanú, Oxkutzcab, Peto, Santa Elena, Tahdziú, Tekax, Tixmehuac y Tzucacab; y del **estado de Tabasco**, los siguientes municipios: Balancán, Emiliano Zapata, Jonuta y Tenosique;

**IV. Zona Golfo-Sur:** Con sede en el municipio de **Centro, Tabasco**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Tabasco**, exceptuando los siguientes: Balancán, Emiliano Zapata, Jonuta y Tenosique; y del **estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**, los siguientes municipios: Agua Dulce, Coatzacoalcos, Cosoleacaque, Chinameca, Las Choapas, Hidalgotitlán, Ixhuatlán del Sureste, Jáltipan, Jesús Carranza, Mecayapan, Minatitlán, Moloacán, Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Oteapan, Pajapan, Soteapan, Tatahuicacán de Juárez, Uxpanapa y Zaragoza;

**V. Zona Suroeste:** Con sede en el municipio de **Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Chiapas**; y del **estado de Oaxaca**, los siguientes municipios: Chahuites, Santiago Niltepec, Reforma de Pineda, San Dionisio del Mar, San Francisco del Mar, San Francisco Ixhuatlán, San Miguel Chimalapa, San Pedro Tapanatepec, Santa María Chimalapa, Santo Domingo Ingenio, Santo Domingo Zanatepec y Unión Hidalgo;

**VI. Zona Benito Juárez:** Con sede en el municipio de **Oaxaca de Juárez, Oaxaca**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Oaxaca**, exceptuando los siguientes: Chahuites, Mártires de Tacubaya, Pinotepa de Don Luis, San Agustín Chayuco, San Andrés Huaxpaltepec, San Antonio Tepetlapa, San Dionisio del Mar, San Francisco Ixhuatlán, San Francisco del Mar, San José Estancia Grande, San Juan Bautista Lo de Soto, San Juan Cacahuatpec, Reforma de Pineda, San Juan Colorado, San Lorenzo, San Miguel Chimalapa, San Miguel Tlacamama, San Pedro Atoyac, San Pedro Jicayán, San Pedro Tapanatepec, San Sebastián Ixcapa, Santa Catarina Mechoacán, Santa María Chimalapa, Santa María Cortijo, Santa María Huazolotitlán, Santiago Ixtayutla, Santiago Jamiltepec, Santiago Llano Grande, Santiago Pinotepa Nacional, Santiago Niltepec, Santiago Tapextla, Santiago Tetepec, Santo Domingo Armenta, Santo Domingo Ingenio, Santo Domingo Zanatepec y Unión Hidalgo; y del **estado de Puebla**, los siguientes municipios: Altepexi, Atexcal, Caltepec, Santiago Miahuatlán, San José Miahuatlán, San Gabriel Chilac, Tehuacán y Zapotitlán;

**VII. Zona Golfo-Centro:** Con sede en el municipio de **Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave**. Con circunscripción en todos los municipios del **estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**, exceptuando los siguientes: Agua Dulce, Naranjos Amatlán, Cerro Azul, Citlaltépetl, Coatzacoalcos, Cosoleacaque, Chalma, Chinameca, Chinampa de Gorostiza, Chiconamel, Las Choapas, Chontla, Hidalgotitlán, Ixcatepec, Ixhuatlán del Sureste, Jáltipan, Jesús Carranza, Mecayapan, Minatitlán, Moloacán, Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Ozuluama de Mascareñas, Oteapan, Pajapan, Pánuco, Platón Sánchez, Pueblo Viejo, Soteapan, Tamalín, Tamiagua, Tampico Alto, Tancoco, Tantima, Tantoyuca, Tatahuicacán de Juárez, Tempoal, Tepetzintla, Uxpanapa, Zaragoza y El Higo; y del **estado de Puebla**, los siguientes municipios: Ajalpan, Coxcatlán, Coyomeapan, Eloxochitlán, San Antonio Cañada, San Sebastián Tlacotepec, Vicente Guerrero, Zinacatepec y Zoquitlán;

**VIII. Zona Gral. Ignacio Zaragoza:** Con sede en el municipio de **Puebla de Zaragoza, Puebla**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Puebla**, exceptuando los siguientes: Ahuazotepec, Ajalpan, Altepexi, Atexcal, Caltepec, Chiconcuautla, Coxcatlán, Coyomeapan, Eloxochitlán, Francisco Z. Mena, Honey, Huauchinango, Jalpan, Jopala, Juan Galindo, Naupan, Pahuatlán, Pantepec, Santiago Miahuatlán, San Antonio Cañada, San José Miahuatlán, San Gabriel Chilac, San Sebastián Tlacotepec, Tehuacán, Tlacuilotepec, Tlaola, Tlaxco, Venustiano Carranza, Vicente Guerrero, Xicotepac, Zapotitlán, Zihuateutla, Zinacatepec y Zoquitlán; y todos los municipios del **estado de Tlaxcala**, exceptuando los siguientes: Benito Juárez, Calpulalpan, Nanacamilpa de Mariano Arista y Sanctorum de Lázaro Cárdenas;

**IX. Zona Gral. Emiliano Zapata:** Con sede en el municipio de **Cuernavaca, Morelos**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Morelos**; y del **Estado de México**, los siguientes municipios: Malinalco, Ocuilán, Tlanguistenco y Xalatlaco;

**X. Zona Leona Vicario:** Con sede en cualquiera de las alcaldías de **Azcapotzalco, Benito Juárez, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero y Miguel Hidalgo**; y con circunscripción territorial dentro de las mismas;

**XI. Zona Metropolitana CDMX-Oriente:** Con sede en cualquiera de las alcaldías de **Iztacalco, Iztapalapa, Milpa Alta, Tláhuac, Venustiano Carranza y Xochimilco**; y con circunscripción territorial dentro de las mismas;

**XII. Zona Metropolitana CDMX-Poniente:** Con sede en cualquiera de las alcaldías de **Álvaro Obregón, Coyoacán, Cuajimalpa de Morelos, La Magdalena Contreras, y Tlalpan**; y con circunscripción territorial dentro de las mismas;

**XIII. Zona Metropolitana de Toluca:** Con sede en el municipio de **Toluca de Lerdo, Estado de México**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **Estado de México**: Acambay de Ruíz Castañeda, Aculco, Almoloya de Alquisiras, Almoloya de Juárez, Almoloya del Río, Amanalco, Amatepec, Atizapán, Atlacomulco, Calimaya, Capulhuac, Coatepec Harinas, Chapa de Mota, Chapultepec, Donato Guerra, Huixquilucan, Isidro Fabela, Ixtapan de la Sal, Ixtapan del Oro, Ixtlahuaca,

Jilotepec, Jilotzingo, Jiquipilco, Jocotitlán, Joquicingo, Lerma, Metepec, Mexicalcingo, Morelos, Nicolás Romero, Ocoyoacac, Oztoloapan, Oztolotepec, Polotitlán, Rayón, San Antonio la Isla, San Felipe del Progreso, San Mateo Atenco, San Simón de Guerrero, Santo Tomás, Soyaniquilpan de Juárez, Sultepec, Tejupilco, Temascaltepec, Temoaya, Tenancingo, Tenango del Valle, Texcallitlán, Texcalyacac, Timilpan, Tlataya, Toluca, Tonicato, Valle de Bravo, Villa de Allende, Villa del Carbón, Villa Guerrero, Villa Victoria, Xonacatlán, Zacazonapan, Zacualpan, Zacatepec, Zumpahuacán y Luvianos;

**XIV. Zona Metropolitana de Nezahualcóyotl:** Con sede en el municipio de **Nezahualcóyotl, Estado de México**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **Estado de México**: Acolman, Amecameca, Apaxco, Atenco, Atlautla, Axapusco, Ayapango, Cocotitlán, Chalco, Chiautla, Chicoloapan, Chinconcuac, Chimalhuacán, Ecatingo, Hueyoxtla, Ixtapaluca, Juchitepec, Nezahualcóyotl, Nopaltepec, Otumba, Ozumba, Papalotla, La Paz, San Martín de las Pirámides, Tecámac, Temamatla, Temascalapa, Tenango del Aire, Teotihuacán, Tepetlaoxtoc, Tepetlixpa, Tequixquiác, Texcoco, Tezoyuca, Tlalmanalco, Valle de Chalco Solidaridad y Zumpango;

**XV. Zona Metropolitana de Tlalnepantla:** Con sede en el municipio de **Tlalnepantla de Baz, Estado de México**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **Estado de México**: Atizapán de Zaragoza, Coacalco de Berriozábal, Coyotepec, Cuautitlán, Ecatepec de Morelos, Huehuetoca, Jaltenco, Melchor Ocampo, Naucalpan de Juárez, Nextlalpan, Teoloyucan, Tepetzotlán, Tlalnepantla de Baz, Tultepec, Tultitlán, Cuautitlán Izcalli y Tonanitla;

**XVI. Zona Metropolitana de Pachuca:** Con sede en el municipio de **Pachuca de Soto, Hidalgo**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Hidalgo**, exceptuando los siguientes: Alfajayucan, Atotonilco de Tula, Chapantongo, Huichapan, Nopala de Villagrán, Pacula, Tasquillo, Tecozautla, Tepeji del Río de Ocampo, Tepetitlán, Tula de Allende y Zimapán; del **estado de San Luis Potosí**, los siguientes municipios: Axtla de Terrazas, Coxcatlán, Huehuetlán, Matlapa, San Antonio, San Martín Chalchicuautla, Tamazunchale, Tampacán, Tampamolón Corona, Tancanhuitz, Tanquián de Escobedo y Xilitla; del **estado de Puebla**, los siguientes municipios: Ahuazotepec, Chiconcuautla, Francisco Z. Mena, Honey, Huauchinango, Jalpan, Jopala, Juan Galindo, Naupan, Pahuatlán, Pantepec, Tlacuilotepec, Tlaola, Tlaxco, Venustiano Carranza, Xicoteppec, Zihuateutla; y del **estado de Tlaxcala**, los siguientes municipios: Benito Juárez, Calpulalpan, Nanacamilpa de Mariano Arista y Santórum de Lázaro Cárdenas;

**XVII. Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas:** Con sede en el municipio de **Acapulco, Guerrero**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Guerrero**; del estado de Oaxaca, los siguientes municipios: Mártires de Tacubaya, Pinotepa de Don Luis, San Agustín Chayuco, San Andrés Huaxpaltepec, San Antonio Tepetlapa, San José Estancia Grande, San Juan Bautista lo de Soto, San Juan Cacahuatepec, San Juan Colorado, San Lorenzo, San Miguel Tlacamama, San Pedro Atoyac, San Pedro Jicayán, San Sebastián Ixcapa, Santa Catarina Mechoacán, Santa María Cortijo, Santa María Huazolotitlán, Santiago Ixtayutla, Santiago Jamiltepec, Santiago Llano Grande, Santiago Pinotepa Nacional, Santiago Tapextla, Santiago Tetepec y Santo Domingo Armenta; y del **estado de Michoacán de Ocampo**, los siguientes municipios: Arteaga, Churumuco, Huetamo, Lázaro Cárdenas y San Lucas;

**XVIII. Zona Metropolitana de Morelia:** Con sede en el municipio de **Morelia, Michoacán**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Michoacán de Ocampo**, exceptuando los siguientes: Arteaga, Churumuco, Huetamo, Lázaro Cárdenas y San Lucas; del **estado de México**, los siguientes municipios: El Oro, Temascalcingo y San José del Rincón; y del **estado de Jalisco**, los siguientes municipios: Zapotlán el Grande, Jilotlán de los Dolores, Santa María del Oro, Mazamitla, Pihuamo, Quitupan, Tamazula de Gordiano, Tecalitlán, Tonila, Tuxpan, Valle de Juárez y Zapotiltic;

**XIX. Zona Corregidora Josefa Ortiz:** Con sede en el municipio de **Santiago de Querétaro, Querétaro**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Querétaro**; y del **estado de Hidalgo**, los siguientes municipios: Alfajayucan, Atotonilco de Tula, Chapantongo, Huichapan, Nopala de Villagrán, Pacula, Tasquillo, Tecozautla, Tepeji del Río de Ocampo, Tepetitlán, Tula de Allende y Zimapán;

**XX. Zona del Bajío:** Con sede en el municipio de **León de los Aldama, Guanajuato**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **estado de Guanajuato**: Atarjea, Doctor Mora, Dolores Hidalgo, León de los Aldama, Manuel Doblado, Ocampo, Purísima del Rincón, Romita, Santa Catarina, San José Iturbide, San Diego de la Unión, San Felipe, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, Silao, Tierra Blanca, Victoria y Xichú;

**XXI. Zona Miguel Hidalgo:** Con sede en el municipio de **Irapuato, Guanajuato**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **estado de Guanajuato**: Abasolo, Acámbaro, Apaseo el Alto, Apaseo el Grande, Celaya, Comonfort, Coroneo, Cortazar, Cuerámaro, Guanajuato, Huanímaro, Irapuato, Jaral del Progreso, Jerécuaro, Moroleón, Pénjamo, Pueblo Nuevo, Salamanca, Salvatierra, Santa Cruz de Juventino Rosas, Santiago Maravatío, San Miguel de Allende, Tarandacuao, Tarimoro, Uriangato, Valle de Santiago, Villagrán, Yuriria;

**XXII. Zona Metropolitana de Guadalajara:** Con sede en el municipio de **Guadalajara, Jalisco**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **estado de Jalisco**: Ahualulco de Mercado, Amatitán, San Juanito de Escobedo, El Arenal, Bolaños, Colotlán, Cuquio, Chimaltitán, Etzatlán, Guadalajara, Hostotipaquillo, Huejúcar, Huejuquilla el Alto, Ixtlahuacán del Río, Magdalena, Mezquitic, San Cristóbal de la Barranca, San Marcos, San Martín de Bolaños, Santa María de los Ángeles, Tala, Tequila, Teuchitlán, Totatiche, Villa Guerrero y Zapopan;

**XXIII. Zona Tlaquepaque-Colima:** Con sede en el municipio de **Tlaquepaque, Jalisco**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **estado de Jalisco**: Acatlán de Juárez, Amacueca, Ameca, Atemajac de Brizuela, Atotonilco el Alto, Atoyac, Autlán de Navarro, Ayotlán, Ayutla, La Barca, Casimiro Castillo, Cihuatlán, Cocula, Concepción de Buenos Aires, Cuautitlán de García Barragán, Chapala, Chiquilistlán, Degollado, Ejutla, El Grullo, La Huerta, Ixtlahuacán de los Membrillos, Jamay, Jocotepec, Juanacatlán, Juchitán, El Limón, La Manzanilla de la Paz, Ocotlán, Poncitlán, Villa Purificación, El Salto, San Martín Hidalgo, Gómez Farías, Sayula, Tapalpa, Tecolotlán, Techaluta de Montenegro, Tenamaxtlán, Teocuitatlán de Corona, Tizapán el Alto, Tlajomulco de Zúñiga, Tlaquepaque, Tolimán, Tonalá, Tonaya, Tototlán, Tuxcacuesco, Tuxcueca, Unión de Tula,

San Gabriel, Villa Corona, Zacoalco de Torres, Zapotitlán de Vadillo, Zapotlán del Rey y Zapotlanejo; y todos los municipios del **estado de Colima**;

**XXIV. Zona José Guadalupe Posada:** Con sede en el municipio de **Aguascalientes, Aguascalientes**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Aguascalientes**; y del **estado de Jalisco**, los siguientes municipios: Acatic, Arandas, Encarnación de Díaz, Jalostotitlán, Jesús María, Lagos de Moreno, Mexicacán, Ojuelos de Jalisco, San Diego de Alejandría, San Juan de los Lagos, San Julián, San Miguel el Alto, Teocaltiche, Tepatitlán de Morelos, Unión de San Antonio, Valle de Guadalupe, Villa Hidalgo, Cañadas de Obregón, Yahualica de González Gallo y San Ignacio Cerro Gordo;

**XXV. Zona Bahía de Banderas:** Con sede en el municipio de **Bahía de Banderas, Nayarit**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Nayarit**, exceptuando los siguientes: Acaponeta, Huajicori, Santiago Ixcuintla, Tecuala, Tuxpan, Rosamorada y Ruiz; y del **estado de Jalisco**, los siguientes municipios: Atengo, Atenguillo, Cabo Corrientes, Cuautla, Guachinango, Mascota, Mixtlán, Puerto Vallarta, Tomatlán, San Sebastián del Oeste y Talpa de Allende;

**XXVI. Zona Altiplano:** Con sede en el municipio de **San Luis Potosí, San Luis Potosí**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de San Luis Potosí**, exceptuando los siguientes: Axtla de Terrazas, Aquismón, Ciudad Valles, Coxcatlán, Ebano, Huehuetlán, Matlapa, San Antonio, San Martín Chalchicuautla, San Vicente Tancuayalab, Tamazunchale, Tampacán, Tampamolón Corona, Tamuín, Tancanhuitz, Tanlajás, Tanquián de Escobedo y Xilitla; y del **estado de Nuevo León**, los siguientes municipios: Aramberri, Dr. Arroyo, Gral. Zaragoza y Mier y Noriega;

**XXVII. Zona Gral. Luis Moya:** Con sede en el municipio de **Zacatecas, Zacatecas**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Zacatecas**; y del **estado de Durango**, los siguientes municipios: Mezquital, Nombre de Dios, Poanas, Súchil y Vicente Guerrero;

**XXVIII. Zona Gral. Francisco Villa:** Con sede en el municipio de **Durango, Durango**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Durango**, exceptuando los siguientes: General Simón Bolívar, Gómez Palacio, Lerdo, Mezquital, Nombre de Dios, Poanas, Santa Clara, San Juan de Guadalupe, Súchil, Tlahualilo y Vicente Guerrero;

**XXIX. Zona Golfo-Norte:** Con sede en el municipio de **Tampico, Tamaulipas**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **estado de Tamaulipas**: Abasolo, Aldama, Altamira, Antiguo Morelos, Burgos, Bustamante, Casas, Ciudad Madero, Cruillas, El Mante, Gómez Farías, González, Güémez, Hidalgo, Jaumave, Jiménez, Llera, Mainero, Miquihuana, Nuevo Morelos, Ocampo, Padilla, Palmillas, San Carlos, San Nicolás, Soto la Marina, Tampico, Tula, Victoria, Villagrán y Xicoténcatl; del **estado de San Luis Potosí**, los siguientes municipios: Aquismón, Ciudad Valles, Ebano, San Vicente Tancuayalab, Tamuín y Tanlajás; y del **estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**, los siguientes municipios: Naranjos Amatlán, Cerro Azul, Citlaltépetl, Chalma, Chiconamel, Chinampa de Gorostiza, Chontla, Ixcatepec, Ozuluama de Mascareñas, Pánuco, Platón Sánchez, Pueblo Viejo, Tamalín, Tamiagua, Tampico Alto, Tancoco, Tantima, Tantoyuca, Tempoal, Tepetzintla y El Higo;

**XXX. Zona Nororiental:** Con sede en el municipio de **Reynosa, Tamaulipas**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **estado de Tamaulipas**: Camargo, Guerrero, Gustavo Díaz Ordaz, Matamoros, Méndez, Mier, Miguel Alemán, Nuevo Laredo, Reynosa, Río Bravo, San Fernando y Valle Hermoso; y del **estado de Nuevo León**, los siguientes municipios: Agualeguas, Los Aldamas, China, Dr. Coss, Gral. Bravo, Gral. Treviño, Los Herreras y Parás;

**XXXI. Zona Metropolitana de Monterrey:** Con sede en el municipio de **Monterrey, Nuevo León**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Nuevo León**, exceptuando los siguientes: Agualeguas, Los Aldamas, Aramberri, China, Dr. Arroyo, Dr. Coss, Gral. Bravo, Gral. Treviño, Gral. Zaragoza, Los Herreras, Mier y Noriega y Parás; y del **estado de Coahuila**, los siguientes municipios: Acuña, Allende, Guerrero, Hidalgo, Jiménez, Juárez, Morelos, Nava, Piedras Negras, Sabinas, San Juan de Sabinas, Villa Unión y Zaragoza;

**XXXII. Zona Metropolitana de Torreón:** Con sede en el municipio de **Torreón, Coahuila de Zaragoza**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Coahuila de Zaragoza**, exceptuando los siguientes: Acuña, Allende, Guerrero, Hidalgo, Jiménez, Juárez, Morelos, Nava, Piedras Negras, Sabinas, San Juan de Sabinas, Villa Unión y Zaragoza; y del **estado de Durango**, los siguientes municipios: General Simón Bolívar, Gómez Palacio, Lerdo, Santa Clara, San Juan de Guadalupe y Tlahualilo;

**XXXIII. Zona Pacífico:** Con sede en el municipio de **Culiacán, Sinaloa**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Sinaloa**; del **estado de Sonora**, los siguientes municipios: Álamos, Benito Juárez, Etchojoa, Huatabampo y Navojoa; y del **estado de Nayarit**, los siguientes municipios: Acaponeta, Huajicori, Santiago Ixcuintla, Tecuala, Tuxpan, Rosamorada y Ruiz;

**XXXIV. Zona Gral. Felipe Ángeles:** Con sede en el municipio de **Chihuahua, Chihuahua**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Chihuahua**, exceptuando los siguientes: Ahumada, Ascensión, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Guadalupe, Gómez Farías, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes y Praxedis G. Guerrero;

**XXXV. Zona Metropolitana de Ciudad Juárez:** Con sede en el municipio de **Ciudad Juárez, Chihuahua**. Con circunscripción territorial en los siguientes municipios del **estado de Chihuahua**: Ahumada, Ascensión, Buenaventura, Casas Grandes, Galeana, Guadalupe, Gómez Farías, Ignacio Zaragoza, Janos, Juárez, Nuevo Casas Grandes y Praxedis G. Guerrero;

**XXXVI. Zona Metropolitana de Hermosillo:** Con sede en el municipio de **Hermosillo, Sonora**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Sonora**, exceptuando los siguientes: Álamos, Benito Juárez, Etchojoa, General Plutarco Elías Calles, Huatabampo, Navojoa, Puerto Peñasco y San Luis Río Colorado;

**XXXVII. Zona Metropolitana de Tijuana:** Con sede en el municipio de **Tijuana, Baja California**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Baja California**; y del **estado de Sonora**, los siguientes municipios: General Plutarco Elías Calles, Puerto Peñasco y San Luis Río Colorado, y

**XXXVIII. Zona La Paz:** Con sede en el municipio de **La Paz, Baja California Sur**. Con circunscripción territorial en todos los municipios del **estado de Baja California Sur**.

Asimismo, el Procurador podrá establecer, adscribir y circunscribir territorialmente Unidades de Servicio, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, delegándoles las atribuciones que considere necesarias para su operación.

**ARTÍCULO 14.** Cada ODECO contará con un titular denominado Director de Zona, quien será nombrado y removido por el Procurador, el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los Jefes de Departamento de: Servicios, Educación y Telecomunicaciones; Verificación y Defensa de la Confianza, y Procedimiento Administrativo de Ejecución, además del personal que determine el Procurador.

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

**ARTÍCULO 15.** Los Directores de Zona tienen las siguientes facultades:

I. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas a los consumidores y a los proveedores, en el ámbito de su competencia, en relación con sus derechos y obligaciones;

II. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores;

III. Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores;

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;

V. Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;

VI. Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento;

VII. Exhortar a las partes a designar a la Procuraduría como árbitro en las controversias o para designar a algún árbitro independiente;

VIII. Recibir la documentación de juicios arbitrales y remitirla para su sustanciación a la Dirección General de Procedimientos o a la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, según corresponda;

IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley, y demás procedimientos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

X. Suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y los lineamientos y determinaciones que al efecto se emitan y demás disposiciones aplicables, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos correspondientes;

XI. Recibir consignaciones mediante la exhibición de billetes de depósito en los casos previstos por la Ley, así como acordar su endoso o transferencia, en términos de la normatividad establecida;

XII. Ordenar la realización de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, ejecución de sanciones, requerimientos de pago, embargos, remates, enajenaciones, monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, y demás actos que, en el ámbito de su competencia, le confieran otros ordenamientos legales a la Procuraduría;

XIII. Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y de las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables, y comisionar a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

XIV. Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación;

XV. Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas por la Ley; aplicar las medidas de apremio e imponer las sanciones que correspondan, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;

XVI. Hacer del conocimiento de los titulares de las Direcciones Generales mencionadas en el primer párrafo del artículo 19 del Reglamento, los asuntos que en el ámbito de su competencia, consideren que se encuentran en alguno de los supuestos señalados en el segundo párrafo de dicho artículo, a efecto de que puedan ser atraídos por ellos para su sustanciación y resolución;

XVII. Promover y apoyar la constitución de asociaciones y organizaciones de consumidores;

XVIII. Asesorar a las asociaciones y organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación;

XIX. Capacitar a las asociaciones y organizaciones de consumidores y evaluar el impacto de los proyectos educativos enfocados a la capacitación de los consumidores;

XX. Recibir y tramitar para su revisión, modificación, registro, y cancelación, los contratos de adhesión, así como vigilar su cumplimiento y hacer a los interesados las notificaciones que correspondan;

XXI. Recibir las solicitudes para el Registro Único de Personas Acreditadas de la Administración Pública Federal y remitirlas a la Dirección General Jurídica Consultiva para su tramitación;

XXII. Recibir los recursos de revisión que presenten los particulares en contra de sus resoluciones;

XXIII. Resolver los recursos interpuestos con relación a actos y resoluciones definitivas emitidas por los servidores públicos subalternos;

XXIV. Ejercer las acciones colectivas, previo acuerdo de la Subprocuraduría Jurídica o de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, conforme a la materia de que se trate, en los términos del artículo 26 de la Ley;

XXV. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, de los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;

XXVI. Llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, tendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

XXVII. Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que lleven a cabo y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo;

XXVIII. Procurar el uso de medios masivos de comunicación para difundir información sobre los derechos del consumidor y la referente a precios, tarifas, calidades y relaciones de consumo y elaborar y difundir las publicaciones de la Procuraduría y las de la ODECO;

XXIX. Establecer módulos de atención a los consumidores;

XXX. Implementar acciones de protección y educación al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

XXXI. Administrar los recursos humanos y materiales que les sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de sus programas y los de las Unidades de Servicio a su adscripción;

XXXII. Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;

XXXIII. Resguardar la documentación comprobatoria del gasto;

XXXIV. 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;

XXXV. Llevar la contabilidad de la ODECO, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con lo establecido por las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;

XXXVI. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de las ODECO;

XXXVII. Recibir las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la ODECO y transmitirlos al Órgano Interno de Control;

XXXVIII. Supervisar que sus subalternos cumplan los lineamientos y demás disposiciones aplicables en las ODECO;

XXXIX. Informar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y, en su caso, a las oficinas centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos;

XL. Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios o con el Subprocurador de Telecomunicaciones, conforme a la materia de que se trate, 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;

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

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

XLIII. Llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución en todas sus etapas, para hacer efectivos los créditos fiscales, previsto en el Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, así como realizar todas las gestiones necesarias para realizar el cobro coactivo;

XLIV. Proponer a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

XLV. Orientar a los particulares respecto del pago de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

XLVI. Recibir las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las casas de empeño relativas al Registro Público de Casas de Empeño, y remitirlas a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y

XLVII. Sustanciar y resolver los recursos de revocación interpuestos en contra de los actos y resoluciones definitivas emitidas por el Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución.

**ARTÍCULO 16.** El Director de Zona será el responsable del ejercicio de las facultades señaladas en el artículo previo; de manera exclusiva ejercerá las contenidas en las fracciones II, XVI, XXI, XXIII, XXIV, XXV, XXVII, XXVIII, XXX, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVII, XXXVIII, XL, XLII, XLIV y XLVII. Con independencia de lo anterior, las demás podrán ser ejercidas por los siguientes servidores públicos:

I. Al Jefe de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones, competará el ejercicio de las facultades indicadas en las fracciones I, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XV, XVII, XVIII, XIX, XX, XXII, XXVI, XXIX, , XXXVI, XXXIX y XLVI.

Para el caso específico de la fracción XLVI, dicha atribución será ejercida única y exclusivamente para la materia de servicios;

II. Al Jefe de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza corresponderá el ejercicio de las atribuciones mencionadas en las fracciones IV, IX, X, XII, XIII, XIV, XV, XXII, XXXVI y XXXIX.

Para el caso específico de las fracciones XIII y XIV, dichas atribuciones también serán ejercidas para la verificación y vigilancia en materia de telecomunicaciones, y

III. Al Jefe de Departamento de Procedimiento Administrativo de Ejecución competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones IV, X, XI, XII, XV, XXXVI, XXXIX, XLI, XLIII y XLV.

En el caso de los recursos de revocación interpuestos en contra de los actos y resoluciones definitivas que emita, recibirá la documentación correspondiente y resolverá acerca de su admisión, en su caso remitiendo las constancias a su superior jerárquico para la sustanciación del recurso.

### CAPÍTULO III

#### DE LAS DIRECCIONES DE ÁREA Y LAS COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS

**ARTÍCULO 17.** La Dirección de Información Institucional y Vinculación Social, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Aplicar el Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Información Institucional y Vinculación Social;

II. Diseñar y realizar estrategias de difusión de la información que generan las distintas áreas de la Procuraduría;

III. Organizar e impulsar la realización de entrevistas con los funcionarios de la dependencia en medios de comunicación;

IV. Planificar la celebración de conferencias del titular de la Procuraduría, Subprocuradurías, Coordinaciones Generales, y Direcciones Generales, con medios de comunicación;

V. Redactar y enviar invitaciones a los jefes de información, conductores, columnistas y reporteros que cubren la fuente de la Procuraduría, así como a los líderes de opinión adscritos a los medios de comunicación impresos, electrónicos y digitales para cubrir las actividades del titular de la institución y sus funcionarios;

VI. Proporcionar a la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, la Dirección General de Quejas y Conciliación, y la Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones, las notas periodísticas relativas a las quejas de los consumidores que aparezcan publicadas en medios impresos, electrónicos y digitales para su debida atención y respuesta al usuario, así como darle seguimiento;

VII. Coordinar el envío de la Revista del Consumidor a los responsables de los medios de comunicación para su difusión y conocimiento de los temas de consumo;

VIII. Redactar y enviar los comunicados de prensa a los medios de comunicación;

IX. Supervisar la elaboración de las transcripciones de las entrevistas, conferencias y actividades institucionales del titular de la Procuraduría, Subprocuradurías, Coordinaciones Generales y Direcciones Generales;

X. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por la Dirección General de Información y Vinculación Social;

XI. Integrar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos de la Dirección General de Información y Vinculación Social;

XII. Mantener actualizado el Directorio de Medios de Comunicación, incluidos los medios impresos, electrónicos y digitales, nacionales e internacionales, y proporcionarlo a las áreas de la Dirección General de Información y Vinculación Social que lo soliciten;

XIII. Poner a consideración de su superior jerárquico, las invitaciones a la sociedad para adherirse a las acciones colectivas promovidas por la Procuraduría, así como para sumarse a los beneficios por el resarcimiento de afectaciones de proveedores derivados de resoluciones judiciales condenatorias, y

XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 18.** La Dirección de Normatividad y Consulta, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar la elaboración de los diagnósticos de los programas presupuestarios a cargo de la Procuraduría atendiendo los elementos mínimos señalados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social;

II. Revisar y adecuar los Términos de Referencia para las evaluaciones externas a realizarse sobre programas presupuestarios de la Procuraduría;

III. Facilitar el desarrollo de las evaluaciones externas a los programas presupuestarios de la Procuraduría, y actuar como vínculo entre los evaluadores externos y las unidades administrativas de los programas;

IV. Supervisar el desarrollo de las evaluaciones externas de los Programas presupuestarios y requerir los ajustes pertinentes;

V. Difundir los resultados de las evaluaciones externas de los Programas a cargo de la Procuraduría atendiendo al Programa Anual de Evaluación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social;

VI. Analizar y valorar en conjunto con las unidades administrativas correspondientes, los resultados de las evaluaciones externas de los programas presupuestarios a cargo de la Procuraduría;

VII. Asesorar a las unidades administrativas en la determinación de aspectos susceptibles de mejora derivados de las evaluaciones externas realizadas a los programas presupuestarios de la Procuraduría;

VIII. Atender los requerimientos sobre aspectos susceptibles de mejora, a solicitud de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Secretaría, y del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social;

IX. Dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de evaluaciones externas, en su plazo de cumplimiento;

X. Coordinar y elaborar el Programa Anual de Actividades de la Procuraduría;

XI. Desarrollar en conjunto con las unidades administrativas, las actividades relevantes para la atención de las líneas de acción del Programa Sectorial y del Programa Institucional;

XII. Coordinar el diseño, elaboración y revisión del Informe Anual de la Procuraduría;

XIII. Atender los requerimientos de información institucional de la Secretaría;

XIV. Integrar la información que se cargará en el Sistema de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, para su cumplimiento, con base en el Programa Anual de Evaluación;

XV. Atender las obligaciones en materia de Transparencia;

XVI. Atender las convocatorias que la Secretaría, y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público emitan para los procesos de planeación y evaluación;

XVII. Informar oportunamente al titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación, sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

XVIII. Proponer al titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal, así como los programas institucionales y proyectos conforme al ámbito de su competencia, y

XIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 19.** La Dirección de Evaluación y Seguimiento, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Supervisar el desarrollo de las fichas de monitoreo y evaluación;

II. Proponer al titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación, la información requerida para alimentar sistemas administrados por la Secretaría, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social;

III. Coordinar a las unidades administrativas en el proceso de atención de las recomendaciones que remita la Secretaría y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social a las Matrices de Indicadores para Resultados;

IV. Reportar anualmente los programas presupuestarios en los sistemas informáticos administrados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social;

V. Supervisar la elaboración de los reportes de seguimiento del Programa Anual de Actividades, del Programa Sectorial y del Programa Institucional;

VI. Proponer al titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación, la información necesaria para atender los requerimientos de la Secretaría o cualquier dependencia gubernamental;

VII. Supervisar la clasificación de información estadística de los indicadores estratégicos y de gestión de las Matrices de Indicadores para Resultados y de las ODECO, para su publicación en Internet;

VIII. Colaborar en el diseño y revisión, en conjunto con las unidades administrativas, de los objetivos, indicadores y metas de las Matrices de Indicadores para Resultados de la institución;

IX. Reportar periódicamente los indicadores estratégicos y de gestión en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

X. Reportar anualmente los indicadores del Programa Institucional, en el Sistema de Seguimiento de Programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XI. Impartir talleres de inducción sobre Planeación Estratégica a las unidades administrativas de la Procuraduría;

XII. Elaborar el informe de seguimiento y evaluación de los Indicadores de las ODECO;

XIII. Atender las convocatorias que la Secretaría y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emitan para dar a conocer los lineamientos para la elaboración de los informes mandados, fichas de monitoreo e indicadores;

XIV. Validar y actualizar la estructura programática de los programas presupuestarios relacionados a una Matriz de Indicadores para Resultados, para su aprobación por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a través de la Secretaría;

XV. Informar oportunamente al titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación, sobre el avance de los programas, actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

XVI. Proponer al titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación, las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas implementados por el Gobierno Federal así como los programas institucionales y proyectos conforme al ámbito de su competencia;

XVII. Atender los requerimientos de información necesarios para el cumplimiento adecuado del proceso de administración integral de riesgos institucionales;

XVIII. Atender e integrar la documentación e informes requeridos en los tiempos establecidos por los órganos fiscalizadores y autoridades administrativas o jurisdiccionales para su entrega, y

XIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 20.** La Dirección de Transparencia, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Gestionar las solicitudes de información pública y de datos personales turnadas a la Procuraduría, ante las áreas responsables;

II. Gestionar la atención a los recursos de revisión derivados de respuestas impugnadas en materia de acceso a la información;

III. Coadyuvar en la operación y funcionamiento del Comité de Transparencia de la Procuraduría;

IV. Coordinar a las áreas responsables de la Procuraduría para la actualización del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia;

V. Dar seguimiento de las verificaciones vinculantes al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, realizadas por el Instituto Nacional de Acceso a la Información, y

VI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 21.** La Dirección de Datos Personales, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar y orientar al titular que lo requiera con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales;

II. Gestionar ante las unidades administrativas de la Procuraduría las solicitudes realizadas por los titulares para el ejercicio de sus derechos ARCO, definidos en la Ley General de protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;

III. Establecer mecanismos para asegurar que los datos personales solo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados;

IV. Informar al titular o su representante el monto de los costos a cubrir por la reproducción y envío de los datos personales, con base en lo establecido en las disposiciones normativas aplicables;

V. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren mayor eficiencia y fortalezcan la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO, definidos en la Ley General de protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;

VI. Aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO definidos en la Ley General de protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;

VII. Asesorar a las unidades administrativas de la Procuraduría, en materia de protección de datos personales, y

VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 22.** La Dirección de Planeación y Desarrollo, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Diseñar con las áreas normativas competentes, la planeación de las ODECO y el establecimiento de sus metas, objetivos y programas, así como dirigir el seguimiento a los resultados derivados de la planeación;

II. Determinar y establecer las acciones a implementar en las ODECO, relacionadas con la Planeación, Procedimientos Jurídicos Administrativos y de Capacitación;

III. Diseñar el contenido y la logística de los cursos de capacitación, en coordinación y con el apoyo de las demás unidades administrativas de la Procuraduría;

IV. Diseñar los proyectos de disposiciones normativas de operación, de observancia general para las ODECO, y dar seguimiento a su autorización;

V. Informar a su superior jerárquico los montos en materia de multas aplicadas por las ODECO;

VI. Asesorar y orientar al personal de las ODECO sobre aspectos organizacionales y de implementación normativa de las representaciones de la Procuraduría;

VII. Realizar las visitas a las ODECO, que le sean encomendadas por su superior jerárquico e informar los resultados a la Dirección de Mejoramiento Operativo para su continuidad;

VIII. Proponer al titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor la logística para la supervisión de las visitas a las ODECO, el cumplimiento del marco jurídico de la Procuraduría y de la normatividad establecida en coordinación con las demás unidades administrativas de la institución;

IX. Proponer al titular de la Dirección de Mejoramiento Operativo, las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;

X. Participar en las conferencias telefónicas que realice la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en coordinación con las demás unidades administrativas de la Procuraduría;

XI. Proporcionar la información de las actividades de las ODECO, para la elaboración de carpetas informativas por parte de la Dirección de Mejoramiento Operativo, para la realización de visitas del Procurador y demás autoridades a las ODECO;

XII. Supervisar el cumplimiento, por parte de los Directores de Zona y demás servidores públicos adscritos a las ODECO, de las políticas y criterios normativos derivados de las capacitaciones recibidas;

XIII. Consolidar información jurídica de las ODECO y remitirla al titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, para que en coordinación con la Subprocuraduría Jurídica, diseñen políticas que permitan agilizar los trámites de los procedimientos jurídicos en materia laboral, juicios contenciosos administrativos en la vía ordinaria y sumaria, recursos de revisión, penales, amparo y acciones colectivas de las ODECO;

XIV. Coordinar el seguimiento a las resoluciones a recursos de revisión y a la cumplimentación de sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa;

XV. Auxiliar a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos con la información y documentación necesaria para la sustanciación de los juicios de nulidad, en la vía ordinaria y sumaria, así como en los juicios de amparo de las ODECO;

XVI. Analizar las resoluciones de los recursos de revisión interpuestos contra actos emitidos por los Directores de Zona;

XVII. Informar a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos;

XVIII. Dar cumplimiento a los programas institucionales, y a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;

XIX. Presentar a su superior jerárquico las necesidades de su Dirección para la elaboración del presupuesto del año siguiente;

XX. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con su Dirección y presentar los informes respectivos;

XXI. Apoyar a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor en las acciones de mejora que éste le encomienda para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XXIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXIV. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XXV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 23.** La Dirección de Supervisión tendrá las siguientes atribuciones:

I. Desarrollar las acciones de supervisión de las ODECO;

II. Coordinar y realizar visitas a las ODECO;

III. Verificar que las actividades de supervisión se realicen de acuerdo a las políticas y procedimientos que se determinen, con apego a la normatividad;

IV. Establecer los parámetros para evaluar a las ODECO, derivado de los resultados de las visitas de supervisión y apoyo, auditorías, programas e informes por parte de esta Dirección;

V. Comunicar al titular de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, las necesidades de capacitación de las ODECO;

VI. Participar en las conferencias telefónicas realizadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, así como por las demás unidades administrativas de la Procuraduría;

VII. Elaborar los informes que le solicite su superior jerárquico;

VIII. Vigilar que las ODECO cumplan en tiempo y forma con las medidas preventivas y correctivas, derivadas de los actos de supervisión;

IX. Proponer a su superior jerárquico las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;

X. Informar de los resultados obtenidos con las encuestas practicadas a los ciudadanos durante la visita de supervisión, para su atención y seguimiento;

XI. Informar de los resultados obtenidos con las encuestas practicadas a los servidores públicos adscritos a las ODECO durante la visita de supervisión, para su atención y seguimiento;

XII. Supervisar la atención y conclusión de las tareas en proceso pendientes de atender por parte de las ODECO;

XIII. Comunicar el estatus de cumplimiento de las ODECO, respecto de contratos;

XIV. Supervisar los mecanismos de control implementados por las ODECO, en cuanto al registro, aplicación y cobro de multas;

XV. Supervisar el cumplimiento por parte de las ODECO, respecto de la normatividad en materia financiera y contable;

XVI. Funcionar como enlace para la debida atención de los archivos contables en cada una de las ODECO;

XVII. Supervisar el cumplimiento de uso y resguardo del parque vehicular de las ODECO, así como el trámite para la baja de las unidades;

XVIII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de las ODECO, de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XIX. Supervisar el cumplimiento y entrega de los inventarios, realizados por las ODECO, requeridos por el área normativa;

XX. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;

XXI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XXII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, con base al presupuesto asignado;

XXIII. Presentar a su superior jerárquico las necesidades de su Dirección para la elaboración del presupuesto del año siguiente;

XXIV. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores relacionados con su Dirección y presentar los informes respectivos;

XXV. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XXVI. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de la Dirección;

XXVII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXVIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XXIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 24.** La Dirección de Mejoramiento Operativo, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Desarrollar las acciones de evaluación de las ODECO;

II. Difundir y promover entre el personal de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, la normatividad relacionada con las funciones de la misma;

III. Verificar que las actividades de supervisión, evaluación y apoyo, se realicen de acuerdo a las políticas y procedimientos que se determinen, con apego a la normatividad;

IV. Integrar, analizar y evaluar la información remitida por las ODECO, en el ámbito de su competencia para la integración de programas de trabajo, en conjunto con las diversas unidades administrativas;

V. Coordinar la implementación de acciones preventivas o correctivas en las ODECO;

VI. Proponer a la Dirección de Planeación y Desarrollo el establecimiento de acciones adicionales a implementar, con el propósito de promover el mejor desempeño de las funciones de las ODECO;

VII. Proponer las acciones de mejora que optimicen el funcionamiento de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y de las ODECO, en el ámbito de su competencia;

VIII. Diseñar, implementar y administrar el sistema de control de información de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor;

IX. Participar en las conferencias telefónicas realizadas por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, así como por las demás unidades administrativas de la Procuraduría;

X. Elaborar los informes que le solicite su superior jerárquico;

XI. Elaborar las carpetas informativas para la realización de visitas del titular de la Procuraduría y otras autoridades a las ODECO;

XII. Fungir como enlace entre las ODECO y el Órgano Interno de Control de la Procuraduría, así como concentrar las observaciones derivadas de sus auditorías y apoyar a las ODECO en la solventación de las mismas;

XIII. Informar a su superior jerárquico acerca de la solventación de observaciones emitidas a las ODECO por el Órgano Interno de Control de la Procuraduría;

XIV. Vigilar que las ODECO cumplan en tiempo y forma con las medidas preventivas y correctivas, derivadas de los actos de supervisión y de las auditorías de órganos de fiscalización;

XV. Proponer a su superior jerárquico las acciones para corregir las irregularidades en la operación de las ODECO, detectadas en las visitas;

XVI. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;

XVII. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XVIII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, con base al presupuesto asignado;

- XIX. Presentar a su superior jerárquico las necesidades de su Dirección para la elaboración del presupuesto del año siguiente;
- XX. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores relacionados con su Dirección y presentar los informes respectivos;
- XXI. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
- XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XXIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXIV. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XXV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 25.** La Dirección de Conciliación y Programas Especiales, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los procedimientos conciliatorios en el ámbito de su competencia;
- II. Auxiliar en la tramitación de aquellos procedimientos conciliatorios respecto de los que se haya ejercido la facultad de atracción;
- III. Auxiliar en la tramitación de los procedimientos conciliatorios de aquellos consumidores con domicilio o residencia en el extranjero que tengan una relación de consumo con un proveedor regulado bajo las leyes mexicanas;
- IV. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad que resulte aplicable a su unidad administrativa y, en el caso de las ODECO, supervisar que su operación se lleve a cabo conforme a los programas y lineamientos normativos en materia de servicios;
- V. Informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo;
- VI. Identificar áreas de oportunidad o problemáticas específicas en procedimientos conciliatorios tramitados ante la Dirección General de Quejas y Conciliación, o bien ante las ODECO;
- VII. Enviar en términos de ley, a diversas autoridades, tales como la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Secretaría de Turismo y representaciones diplomáticas, embajadas y consulados, información relacionada con la protección de derechos de los consumidores con residencia en el extranjero;
- VIII. Proporcionar a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, con la finalidad de prevenir o corregir posibles lesiones a los derechos de los consumidores;
- IX. Revisar constantemente los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Conciliación y Programas Especiales, utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo;
- X. Proponer a su superior jerárquico la implementación de mejoras o actualizaciones de los procesos para la atención de las problemáticas identificadas en los procedimientos conciliatorios tramitados ante la Dirección General de Quejas y Conciliación, o bien ante las ODECO;
- XI. Operar y mantener actualizado el Programa de Mejoramiento en la Calidad de Bienes y Servicios;
- XII. Proponer a su superior jerárquico el calendario de visitas de supervisión a las áreas de servicios de las ODECO;
- XIII. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para el desahogo de los procedimientos y ejercicio de sus atribuciones, así como su comparecencia;
- XIV. Apoyar al Director General de Quejas y Conciliación en las diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;
- XV. Auxiliar a su superior jerárquico en la imposición de las medidas de apremio que correspondan en el ámbito de su competencia;
- XVI. Realizar las acciones necesarias para la ejecución de las medidas de apremio impuestas en los procedimientos de su competencia;
- XVII. Formular la respuesta a las solicitudes de información con base en la legislación de la materia, con el fin de que la Unidad de Transparencia de la Procuraduría atienda dichas consultas;
- XVIII. Proponer mejoras al sistema informático que para tales efectos utiliza, con respecto al procedimiento conciliatorio;
- XIX. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la Dirección General de Quejas y Conciliación relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia;
- XX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XXI. Formular los proyectos de respuesta, en el ámbito de su competencia a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control, a través de las acciones necesarias, instruidas por su superior jerárquico, y coadyuvar con las áreas que conforman la

Dirección General de Quejas y Conciliación para la atención oportuna de las mismas;

XXII. Asesorar e informar conforme a los lineamientos emitidos por la Procuraduría, a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

XXIII. Difundir la normatividad a nivel nacional sobre los mecanismos de información, orientación y asesoría a los consumidores y a los proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;

XXIV. Proporcionar información respecto del número de quejas de los proveedores a los consumidores, a efecto de que puedan tomar decisiones informadas;

XXV. Atender y orientar a los consumidores a través del programa de módulos permanentes o de temporada;

XXVI. Coordinar la participación de proveedores en los mecanismos de solución inmediata de controversias;

XXVII. Asegurar la correcta operación el Programa de citas por teléfono en las ODECO;

XXVIII. Coordinar, supervisar y evaluar el desempeño de los agentes que brindan la atención en el Teléfono del Consumidor mediante monitoreos de calidad;

XXIX. Proponer mecanismos de mejora continua a la normatividad vigente en materia de asesoría, quejas y conciliación, a fin de mantenerla actualizada conforme a criterios modernos y tendencias recientes en materia de atención a los consumidores;

XXX. Proporcionar información para la atención de las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XXXI. Coordinar y controlar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de su ámbito de competencia;

XXXII. Asegurar la adopción de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores, relacionados con la Dirección, y

XXXIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y que le sean solicitadas por su superior jerárquico.

**ARTÍCULO 26.** La Dirección de Concilianet, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación en el procedimiento conciliatorio a través del uso de la plataforma de Concilianet, vía telefónica o por otro medio;

II. Informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo;

III. Elaborar y proponer a su superior jerárquico las actuaciones que se emitan dentro de los procedimientos conciliatorios a través de Concilianet, mediante el uso de la firma electrónica o cualquier otro medio indubitable, y brindar seguridad jurídica a las partes sobre los acuerdos que se emitan dentro del procedimiento conciliatorio;

IV. Identificar a los proveedores susceptibles de formar parte de Concilianet y proponer a su superior jerárquico la celebración del convenio correspondiente con los mismos;

V. Proponer el clausulado de los convenios para tramitar y sustanciar el procedimiento conciliatorio a través de la plataforma de Concilianet;

VI. Proporcionar a diversas autoridades, entes públicos o privados, información relevante en materia de protección al consumidor, con la finalidad de prevenir o corregir posibles lesiones a los derechos de los consumidores;

VII. Revisar constantemente los buzones de correo electrónico asignados a la Dirección de Concilianet, utilizados para el cumplimiento de las atribuciones a su cargo;

VIII. Proponer la política de atención, supervisión, ampliación, modificación y protección a los derechos de los consumidores que utilizan medios electrónicos;

IX. Elaborar los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para el desahogo de los procedimientos y ejercicio de sus atribuciones, así como su comparecencia;

X. Elaborar los proyectos de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

XI. Auxiliar a su superior jerárquico en la imposición de las medidas de apremio que correspondan en el ámbito de su competencia;

XII. Realizar las acciones necesarias para la ejecución de las medidas de apremio impuestas por su superior jerárquico en la sustanciación en los procedimientos de su competencia;

XIII. Proponer mejoras al sistema informático que para tales efectos utiliza, con respecto al procedimiento conciliatorio;

XIV. Elaborar la respuesta a las solicitudes de información con base en la legislación de la materia, con el fin de que la Unidad de Transparencia de la Procuraduría atienda dichas consultas;

XV. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias que hayan sido determinadas por la Dirección General de Quejas y Conciliación relacionadas con funciones logísticas, administrativas y estadísticas inherentes al área de su competencia;

XVI. Formular los proyectos de respuesta, en el ámbito de su competencia, a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control, a través de las acciones necesarias, instruidas por su superior jerárquico, y coadyuvar con las áreas que conforman la Dirección General para la atención oportuna de las mismas;

XVII. Proporcionar información para la atención de las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XVIII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XIX. Asegurar el cumplimiento de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores;

XX. Coordinar y elaborar el anteproyecto de presupuesto de los programas y proyectos a su cargo, y

XXI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 27.** La Dirección de Contratos de Adhesión, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en los proyectos de resoluciones y actuaciones conforme a la Ley y demás disposiciones aplicables en la materia, así como ordenar los trámites conducentes para la sustanciación de los procedimientos del Registro Público de Contratos de Adhesión y los del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

II. Revisar los proyectos de requerimiento, solicitud de informes o documentos, prevención, dictamen, negativa y registro, resoluciones administrativas y demás actuaciones que se emitan en los trámites que se inicien ante en el Registro Público de Contratos de Adhesión;

III. Revisar que los modelos de contratos de adhesión que presente el proveedor no impliquen prestaciones desproporcionadas a cargo del consumidor, que no contengan obligaciones inequitativas, abusivas o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos legales aplicables en la materia;

IV. Supervisar que las solicitudes de adopción, revisión, registro, modificación o baja de contratos de adhesión, que se presenten ante la Subprocuraduría de Servicios se resuelvan en los plazos establecidos en la Ley y su Reglamento;

V. Informar al proveedor cuando exista una modificación de los modelos de contrato de adhesión, y de los estados de cuenta que utilicen las entidades comerciales cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas que correspondan;

VI. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos le confieren a la Procuraduría;

VII. Elaborar, difundir y promover los contratos tipo para su adopción por parte del proveedor y sugerir, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

VIII. Informar, orientar y resolver consultas de los consumidores o proveedores, en el ámbito que le compete, respecto de sus derechos y obligaciones;

IX. Emitir opiniones sobre las consultas realizadas por los proveedores y público en general en materia de contratos de adhesión;

X. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XI. Supervisar y aplicar el cumplimiento de la normatividad que regula la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión;

XII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por los superiores jerárquicos;

XIII. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de prevenciones a los proveedores cuando falte documentación para la integración de expedientes para el registro de contratos de adhesión de los sectores de su competencia;

XIV. Coordinar la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos;

XV. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

XVI. Proponer la estrategia de difusión, del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley, ante la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, para que se solicite lo conducente a la Dirección General de Difusión;

XVII. Indicar los planes de capacitación al personal de las ODECO de la Procuraduría, a fin de que difundan las actividades que realiza el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XVIII. Supervisar el funcionamiento y la administración del Registro Público de Consumidores;

XIX. Evaluar posibilidades de mejora en el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XX. Determinar y dirigir el sentido y contenido de las investigaciones técnicas, jurídicas, económicas y sociales, necesarias para establecer la operación del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXI. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para la operación del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley, así como la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro;

XXII. Coordinar los análisis económicos y sociales para determinar el impacto que tendría el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXIII. Evaluar los criterios y la depuración de la base de datos del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXIV. Elaborar en el ámbito de su competencia los proyectos de requerimientos de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores, para la operación del Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley, así como para la tramitación de las denuncias relacionadas con dicho Registro;

XXV. Coordinar y verificar las diligencias de acreditación de hechos que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXVI. Supervisar la integración de expedientes, que resulten de las denuncias presentadas por el consumidor;

XXVII. Supervisar que se realicen los monitoreos e investigaciones que se requieran para la integración de las denuncias relacionadas con el Registro a que hace referencia el artículo 18 de la Ley;

XXVIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, y

XXIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

**ARTÍCULO 28.** La Dirección de Sectores, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la elaboración de las resoluciones y actuaciones que emita conforme a la Ley y demás disposiciones aplicables en la materia;

II. Auxiliar a su superior jerárquico en la tramitación de los procedimientos del Registro Público de Contratos de Adhesión de los sectores de su competencia, esto es, aquellos referentes a los sectores turístico, tiempos compartidos, inmobiliario, autofinanciamiento y energético, así como los contratos voluntarios;

III. Emitir las opiniones correspondientes respecto a las solicitudes de información que presenten los consumidores o los proveedores en relación a los sectores de su competencia;

IV. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para para la integración de expedientes para el registro de contratos de adhesión de los sectores de su competencia;

V. Proponer a su superior jerárquico los modelos de contratos de adhesión y proponer, en su caso, su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con el fin de que el proveedor los adopte y utilice en sus relaciones con la población consumidora;

VI. Proponer acciones para la revisión del contenido de los modelos de contratos de adhesión de los sectores de su competencia, con los sectores privados, públicos y sociales;

VII. Apoyar a su superior jerárquico en la elaboración de la procedencia o improcedencia de las resoluciones respecto de los modelos de contratos de adhesión en trámite de los sectores de su competencia;

VIII. Elaborar, en el ámbito de su competencia, los proyectos de requerimiento de documentación e información necesaria a las autoridades, proveedores y consumidores para el ejercicio de las atribuciones que la Ley y otros ordenamientos le confieren a la Procuraduría;

IX. Informar, orientar, y resolver consultas de los consumidores o proveedores, en el ámbito que le compete, respecto de sus derechos y obligaciones;

X. Comunicar al público la información que envíen las sociedades de información crediticia relacionada con el número de reclamaciones respecto de la información contenida en su base de datos, así como los modelos de convenios arbitrales que, en su caso, se comprometan a adoptar junto con dichas sociedades;

XI. Coordinar sus labores con las de otras unidades administrativas y del sector público para el mejor desarrollo del Registro Público de Contratos de Adhesión en los sectores que le corresponden;

XII. Coordinar asesorías y exhortar a la utilización de contratos de adhesión de los sectores automotriz, inmobiliario y autofinanciamiento;

XIII. Proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que se requieran en el área para el Registro Público de Contratos de Adhesión y en su caso, participar en su desarrollo;

XIV. Participar en la elaboración de la normatividad de los sistemas de comercialización o autofinanciamiento a que se refiere el artículo 63 de la Ley;

XV. Coordinar y atender las auditorías internas y externas, y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;

XVI. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XVII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento;

XVIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XIX. Supervisar el cumplimiento de los indicadores, y

XX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

**ARTÍCULO 29.** La Dirección de Casas de Empeño, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Organizar y operar el Registro Público de Casas de Empeño;

II. Recibir las solicitudes de inscripción, modificación, renovación anual y cancelación de las casas de empeño en el Registro Público de Casas de Empeño;

III. Elaborar la lista de proveedores inscritos en el Registro Público de Casas de Empeño que se debe publicar en el Diario Oficial de la Federación anualmente, de conformidad con el último párrafo del artículo 65 Bis 2 de la Ley;

- IV. Proponer, difundir y aplicar la normatividad para organizar y operar el Registro Público de Casas de Empeño;
- V. Auxiliar a su superior jerárquico en la elaboración de requerimientos a las autoridades, los proveedores, y consumidores, en el ámbito de su competencia, respecto de la información o documentación necesaria para el ejercicio de sus atribuciones;
- VI. Apoyar en la sustanciación de los procedimientos administrativos que con motivo del Registro Público de Casas de Empeño se interpongan, así como el procedimiento para la suspensión o cancelación de las casas de empeño que de oficio se realicen, y
- VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

**ARTÍCULO 30.** La Dirección de Análisis e Integración, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Establecer los elementos de análisis de los datos que habrán de integrar cada expediente, a efecto de determinar su apego a la normatividad vigente;
- II. Identificar comportamientos atípicos que supongan la presencia de bienes prendarios provenientes de hechos ilícitos;
- III. Dar seguimiento al debido desarrollo de los procesos de integración de expedientes, de análisis documental y resoluciones;
- IV. Auxiliar a su superior jerárquico en la elaboración de resoluciones;
- V. Determinar en coordinación con el titular de la Dirección de Casas de Empeño, las directrices de operación para llevar a cabo el análisis e integración de la información;
- VI. Coordinar la debida sustanciación de procedimientos para la aplicación de sanciones, conforme a la regulación procedente, ante irregularidades que presenten las casas de empeño, detectadas al momento de su registro;
- VII. Coordinar las funciones de sus subalternos, para la adecuada operación del análisis documental e integración de expedientes;
- VIII. Evaluar la operación, en atención a indicadores de resultados que permitan establecer el nivel de eficiencia con que se opera;
- IX. Coordinarse con el titular de la Dirección de Casas de Empeño, para la toma de decisiones, presentando propuestas que agilicen la operación y permitan la integración oportuna de expedientes, así como la emisión en tiempo y forma de resoluciones cuando normativamente haya lugar;
- X. Coordinar, en el ámbito de su competencia, con las ODECO, las acciones referidas a la recepción e integración de información;
- XI. Proponer a su superior jerárquico acciones de coordinación institucional con las dependencias de gobierno u organizaciones privadas, que se encuentren vinculadas al Registro Público de Casas de Empeño, y
- XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

**ARTÍCULO 31.** La Dirección de Arbitraje y Resoluciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios que competan a la Procuraduría por disposición de otras leyes y que por materia corresponda conocer a la Dirección de Arbitraje y Resoluciones;
- II. Elaborar los proyectos que le sean encomendados por la Dirección General de Procedimientos a efecto de condonar, reducir o conmutar sanciones;
- III. Elaborar los proyectos de requerimiento de información o documentación necesaria, de autoridades, proveedores y consumidores para la sustanciación de los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley, y demás procedimientos sancionatorios, y someterlos a consideración de su superior jerárquico;
- IV. Supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable en las ODECO, en el ámbito de su competencia;
- V. Proponer a su superior jerárquico, la realización de monitoreos, pruebas, investigaciones y estudios conforme al ámbito de su competencia, cuando así se requiera;
- VI. Realizar proyectos de resoluciones y acuerdos dentro de los procedimientos por infracciones a la Ley, así como en materia de publicidad de conformidad con la normatividad aplicable a la materia;
- VII. Elaborar y proponer al titular de la Dirección General de Procedimientos, los programas de capacitación con respecto a procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley y demás procedimientos sancionatorios y en su caso, participar en su desarrollo;
- VIII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- IX. Formular proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- X. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XI. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

XII. Informar, orientar y resolver consultas de los consumidores o proveedores, en el ámbito que le compete, respecto de sus derechos y obligaciones;

XIII. Aplicar la normatividad para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley, en materia de servicios, publicidad y demás procedimientos sancionatorios que le confieran a la Procuraduría otras leyes, y que por razón de la materia le corresponda conocer, y

XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 32.** La Dirección de Publicidad y Comercio Electrónico, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Presentar a su superior jerárquico, las respuestas a las solicitudes de diagnóstico publicitario que formulen los proveedores en materia de publicidad y comercio electrónico;

II. Mantener actualizado el programa de monitoreo de tiendas virtuales y realizar los trámites correspondientes para su difusión a los consumidores;

III. Dar trámite a las denuncias de publicidad presentada por los consumidores en contra de los proveedores y, previo análisis, presentar a su superior jerárquico, el proyecto para su admisión, desechamiento, o remisión a la autoridad competente;

IV. Formular proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

V. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;

VI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

VII. Proporcionar capacitaciones, asesoría, resolver consultas y orientar e informar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones, en materia de publicidad y comercio electrónico;

VIII. Analizar los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX Bis de la Ley y hacerlos del conocimiento a su superior jerárquico, para los efectos legales conducentes;

IX. 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;

X. Proponer a su superior jerárquico, el análisis del contenido de la publicidad que se difunda por cualquier medio de comunicación, para que, en caso de que sea violatoria de las disposiciones de la ley o de otras leyes que le confieran competencia en la materia de publicidad y comercio electrónico a la Procuraduría, se ordene su suspensión, corrección o imposición de las sanciones correspondientes;

XI. Proponer a su superior jerárquico acuerdos y acciones de protección al consumidor con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado;

XII. Proponer a su superior jerárquico, los proyectos de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores y organizaciones de los sectores público, social y privado, y

XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área que le compete.

**ARTÍCULO 33.** La Dirección de Normatividad y Dictámenes, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Solicitar o requerir a las ODECO la documentación necesaria para la integración correcta de los expedientes que le son remitidos para la elaboración de los dictámenes a que se refieren los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley;

II. Supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable en las ODECO en el ámbito de su competencia;

III. Proponer al titular de la Dirección General de Procedimientos, los proyectos de capacitación al personal en las ODECO para que conozcan en que consiste la figura del dictamen y sus requisitos de procedencia, para qué puedan orientar al consumidor sobre la conveniencia de solicitarlo o proponerle otras alternativas;

IV. Formular proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

V. Analizar las solicitudes de inscripción de las Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos Atribuibles a los Concesionarios o Permisionarios del Transporte Aéreo de pasajeros, conforme a lo previsto en la Ley de Aviación Civil y demás ordenamientos legales aplicables;

VI. Asesorar a los concesionarios o permisionarios del transporte aéreo de pasajeros, sobre las políticas de compensación por demoras, retrasos y cancelaciones de vuelos atribuibles a los mismos, de conformidad con lo establecido en la Ley, la Ley de Aviación Civil y demás disposiciones aplicables;

VII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

VIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes que obran en sus archivos;

IX. Supervisar el cumplimiento de los indicadores, y

X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 34.** La Dirección de Enlace de Información, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar y asesorar el desempeño de reuniones y eventos de la Subprocuraduría de Servicios, con la finalidad de cumplir con las estrategias;

- II. Organizar y controlar la agenda del titular de la Subprocuraduría, a fin de programar las actividades a realizar y establecer los horarios para estar en posibilidad de cumplir con los compromisos y funciones del área;
- III. Coordinar el diseño de la atención y canalización de las peticiones de audiencia de la Subprocuraduría de Servicios, con la finalidad de registrar y llevar un control para el análisis de la problemática y proponer soluciones para su atención;
- IV. Coordinar la integración de los indicadores de la Subprocuraduría de Servicios;
- V. Recibir la información necesaria para integrar el acuerdo del titular de la Subprocuraduría de Servicios con el titular de la Procuraduría, con el propósito de que los titulares de las Direcciones Generales proporcionen la información requerida;
- VI. Fungir como enlace de transparencia de la Subprocuraduría de Servicios ante la Unidad de Transparencia de la Procuraduría;
- VII. Gestionar la atención oportuna de las solicitudes de información en materia de transparencia;
- VIII. Gestionar la atención de los recursos de revisión en materia de transparencia;
- IX. Dirigir y coordinar proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia, y
- X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 35.** La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Servicios, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría de Servicios y los de las unidades a su adscripción;
- II. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;
- III. Notificar al titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, previa autorización del titular de la Subprocuraduría de Servicios, sobre el ejercicio del presupuesto, así como la información contable y bancaria correspondiente;
- IV. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría de Servicios;
- V. Ejercer, previa autorización del titular de la Subprocuraduría de Servicios, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;
- VI. Recopilar y presentar ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto;
- VII. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;
- VIII. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;
- IX. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Servicios, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;
- X. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Subprocuraduría de Servicios, así como realizar los demás trámites inherentes;
- XI. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Servicios;
- XII. Gestionar, ante la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Servicios;

XIII. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría de Servicios;

XIV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

XV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos, las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

XVI. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Servicios;

XVII. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la Subprocuraduría de Servicios;

XVIII. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría de Servicios;

XIX. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por su superior jerárquico;

XX. Atender los requerimientos de información en relación a las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia, y

XXI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 36.** La Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico, las órdenes de verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;

II. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de actuaciones y resoluciones que se dicten en los procedimientos por infracciones a la ley, y coadyuvar en los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los ordenamientos jurídicos aplicables;

III. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de medidas precautorias o apremio, así como dar seguimiento a su ejecución;

IV. Formular propuestas a su superior jerárquico, respecto el aseguramiento de bienes y productos que se comercialicen fuera de establecimiento comercial cuando no cumplan con las disposiciones aplicables;

V. Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes, productos y servicios;

VI. Formular proyectos de requerimiento a las autoridades, los proveedores y consumidores, a fin de obtener la información o documentación necesaria conforme al marco normativo aplicable, y presentarlos a su superior jerárquico;

VII. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia, información comercial, y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;

VIII. Elaborar proyectos de órdenes de la verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos, mercancías o se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito, así como de la suspensión o corrección de dicha publicidad o información, y proponerlas a su superior jerárquico;

IX. Proponer a su superior jerárquico, los servidores públicos que se comisionarán para realizar visitas de verificación y vigilancia, ya sea de manera individual o conjunta;

X. Supervisar la práctica de visitas de verificación y vigilancia de oficio y a petición de parte;

XI. Auxiliar a su superior jerárquico en la emisión de órdenes de verificación para la atención de los programas de verificación y vigilancia y atención de denuncias;

XII. Coordinar el cumplimiento de los programas y acciones de verificación y vigilancia, así como el análisis de los resultados;

XIII. Fungir como enlace con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de las funciones de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza;

XIV. Proponer al titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza los documentos normativos para la actuación y evaluación del desempeño al personal que realice actividades de verificación y vigilancia en Oficinas Centrales y la ODECO;

XV. Formular proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XVI. Auxiliar a su superior jerárquico en la coordinación con los tres niveles de gobierno para el aseguramiento de bienes y productos que no cumplan con las disposiciones normativas;

XVII. Coordinar y evaluar los programas generales, especiales, nacionales y de contingencia;

XVIII. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

XIX. Difundir los acuerdos y resoluciones emitidos por las autoridades superiores;

XX. Proponer a su superior jerárquico la elaboración de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, derivado de las acciones de verificación y vigilancia;

XXI. Proponer a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza los programas de capacitación en materia de verificación y vigilancia que se requieran en la Procuraduría;

XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XXIII. Coordinar la actualización del padrón de proveedores de bienes o productos y prestadores de servicios en el sistema informático, y

XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 37.** La Dirección de Procedimientos y Sanciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de las actuaciones y resoluciones que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la Ley, así como auxiliarlo en los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los ordenamientos jurídicos aplicables;

II. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de medidas precautorias o apremio, así como así como dar seguimiento a su ejecución;

III. Formular proyectos de requerimiento a las autoridades, los proveedores y consumidores, a fin de obtener la información o documentación necesaria conforme al marco normativo aplicable, y presentarlos a su superior jerárquico;

IV. Proponer a su superior jerárquico la lista de los servidores públicos que realizan visitas de verificación y vigilancia, ya sea de manera individual o conjunta;

V. Apoyar en la sustanciación de las etapas procesales correspondientes, a fin de emitir las resoluciones administrativas que pongan fin al procedimiento por infracciones a la Ley;

VI. Coordinar las notificaciones derivadas de las diversas actuaciones que obran en los expedientes administrativos, tales como acuerdos, exhortos, informes de resultados de los dictámenes de laboratorio, resoluciones administrativas, así como a las autoridades recaudadoras para la ejecución de sanciones;

VII. Revisar los oficios por los cuales se remiten muestras recabadas a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y otros laboratorios acreditados y aprobados, en los que se especifican los análisis y pruebas solicitadas;

VIII. Proponer al titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza los documentos normativos, para la imposición de medidas precautorias, de apremio o sanciones, así como para llevar acabo las diligencias de notificación, análisis de laboratorio, ejecución de sanciones derivados de las visitas de verificación o procedimientos por infracciones a la Ley;

IX. Difundir y asesorar sobre la correcta aplicación de los documentos normativos para la imposición de medidas precautorias, de apremio o sanciones;

X. Auxiliar a su superior jerárquico en la imposición de medidas precautorias y auxiliar en su ejecución;

XI. Auxiliar a su superior jerárquico en el levantamiento de medidas precautorias;

XII. Auxiliar a su superior jerárquico en la desinmovilización de bienes o productos, cuya solicitud sea presentada por los particulares para su inutilización, donación, u otra alternativa factible, siempre y cuando ello no implique un riesgo a la salud o seguridad de los consumidores;

XIII. Concertar sus labores con las de las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el desarrollo de sus funciones;

XIV. Analizar los hechos y los actos que constituyan violaciones a los diversos ordenamientos legales, y que afecten los intereses de las consumidoras y consumidores y de ser el caso, dar vista a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos de aquellos que puedan ser constitutivos de delito;

XV. Formular proyectos de requerimiento a los proveedores y a las autoridades competentes y consumidores, las acciones que sean necesarias dentro del procedimiento administrativo, con la finalidad de evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores;

XVI. Auxiliar a su superior jerárquico en 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;

XVII. Proponer al titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, los programas de capacitación en materia de procedimientos y sanciones, derivando en la mejor aplicación de criterios y lineamientos que se emitan para el desahogo del procedimiento por infracciones a la Ley;

XVIII. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

XIX. Elaborar los acuerdos de desinmovilización de bienes o productos, derivados de las promociones presentadas por los proveedores, importadores o comercializadores;

XX. Revisar los oficios de respuesta sobre solicitudes de desinmovilización o devolución de muestras presentados por proveedores, importadores o comercializadores de bienes y productos;

XXI. Coordinar la notificación de acuerdos y resoluciones emitidos por la Dirección de Procedimientos y Sanciones o por la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza;

XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XXIII. Supervisar la ejecución de las notificaciones para la apertura de muestras en la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y otros laboratorios acreditados y aprobados, derivado de las muestras recabadas por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, y la ODECO de la Procuraduría;

XXIV. Coadyuvar con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor en las actividades de supervisión y revisión que se realicen a la ODECO, en materia de procedimientos de verificación;

XXV. Auxiliar a su superior jerárquico en la cumplimentación de las sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, o bien de cualquier otra autoridad judicial;

XXVI. Turnar al área de información y seguimiento a la verificación, para su mantenimiento, todos aquellos acuerdos, documentos y resoluciones administrativas dictadas con motivo del procedimiento por infracciones a la Ley;

XXVII. Dirigir la actualización jurídica de conformidad con la Legislación vigente aplicable en materia de verificación y vigilancia;

XXVIII. Formular proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, materia de su competencia, y

XXIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 38.** La Dirección de Procedimientos, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Formular proyectos de requerimiento a las autoridades, los proveedores y consumidores, a fin de obtener la información o documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley en materia de verificación y vigilancia de combustibles conforme al marco normativo aplicable, y presentarlos a su superior jerárquico;

II. Aplicar la Ley y demás ordenamientos jurídicos en materia de verificación de combustibles y vigilar su cumplimiento;

- III. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio previstas en las disposiciones legales, aplicables en verificación y vigilancia de combustibles, así como adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- IV. Supervisar en la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos en materia de verificación y vigilancia de combustibles competencia de la Dirección de Procedimientos;
- V. Proponer a su superior jerárquico, la práctica de verificación, diligencia de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones conforme a los términos previstos en la Ley y demás disposiciones, en materia de verificación de combustibles;
- VI. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles; así como asesorar y orientar a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;
- VII. Coordinar la realización de cursos de capacitación y actualización jurídica, al personal de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y las ODECO en materia de combustibles;
- VIII. Revisar la correcta diligenciación y circunstanciación de las actas de verificación en materia de combustibles, a efecto de determinar si se encuentran o no incidencias;
- IX. Asesorar a las diversas áreas que conforman la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, en los problemas jurídicos suscitados con motivo de las visitas de verificación en materia de combustibles;
- X. Proporcionar a las autoridades que lo requieran, la información relativa a los procedimientos radicados en la Dirección de Procedimientos, así como a las personas acreditadas para tal efecto;
- XI. Recabar, mantener actualizado y analizar el compendio de disposiciones legales que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación y otros órganos informativos de las dependencias de la Administración Pública Federal en materia de combustibles, e informar de ello su superior jerárquico;
- XII. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de oficios y acuerdos administrativos que en el ámbito de su competencia procedan, observando las formalidades o requisitos de procedibilidad establecidos en Ley;
- XIII. Determinar los criterios para la distribución y resolución de los procedimientos que se radiquen en la misma, entre los abogados adscritos al área;
- XIV. Coordinar con las áreas que integran la Dirección de Procedimientos, las acciones tendientes a la integración, sustanciación, trámite y seguimiento de los recursos presentados ante la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y turnarlos oportunamente a su superior jerárquico;
- XV. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los documentos solicitados por autoridades o por los interesados en procedimientos administrativos;
- XVI. Coordinar la atención de las consultas sobre la aplicación e interpretación de la normatividad aplicable en materia de verificación de combustibles;
- XXVII. Participar en la elaboración de proyectos de reformas a los cuerpos normativos, que resulten aplicables en materia de verificación de combustibles;
- XXVIII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia, y
- XIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 39.** La Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Gas, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Proponer a su superior jerárquico, las órdenes de verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las normas a que ésta se refiere y demás disposiciones normativas en materia de Gas L.P.;
- II. Proponer a su superior jerárquico, los servidores públicos que se comisionarán para realizar visitas de verificación y vigilancia en materia de Gas L.P, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;
- III. Aplicar, en materia de Gas L.P., la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- IV. Coordinar los trabajos de verificación y vigilancia en materia de Gas L.P.;
- V. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio previstas en la Ley, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como dar seguimiento a su ejecución;
- VI. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a su área, para que los procedimientos de verificación en materia de Gas L.P., se desarrollen de manera oportuna y eficiente;
- VII. Coordinar y revisar las actividades e información proveniente del personal a su cargo;
- VIII. Coordinar visitas de supervisión de las actuaciones de verificación en materia de Gas L.P.;
- IX. Sugerir al titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, los criterios para el correcto ejercicio de las funciones de verificación en materia de Gas L.P.;
- X. Evaluar los trabajos y desempeño de las actividades realizadas por el personal asignado a las brigadas de verificación de Gas L.P.;

XI. Coordinar la supervisión, evaluación y seguimiento a los procedimientos de verificación en materia de Gas L.P., con apoyo de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, y las ODECO, llevados a cabo por el personal de verificación;

XII. Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra los proveedores de bienes y servicios en materia de Gas L.P.;

XIII. Asesorar y atender las dudas que se presenten durante el desarrollo del procedimiento de verificación a las brigadas en plantas de almacenamiento y distribución de Gas L.P., así como a vehículos de reparto de recipientes transportables para contener Gas L.P.;

XIV. Asesorar a los titulares de las Jefaturas de Departamento de Verificación y Defensa de la Confianza de las ODECO en las dudas o información relativa a los procedimientos de verificación en materia de Gas L.P.;

XV. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones en materia de Gas L.P.;

XVI. Formular proyectos de requerimiento a las autoridades, proveedores y consumidores, a fin de obtener la información o documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley en materia de verificación de Gas L.P. y presentarlos a su superior jerárquico;

XVII. Supervisar la recepción, revisión y registro electrónico de los reportes diarios con los resultados de las visitas de verificación realizadas;

XVIII. Supervisar la correcta remisión de los expedientes a la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, a la ODECO que corresponda, para la debida instrumentación del procedimiento administrativo correspondiente;

XIX. Asesorar a la Dirección de Procedimientos o a la ODECO que corresponda, en relación con el procedimiento de verificación que dio origen al procedimiento administrativo;

XX. Proponer a su superior jerárquico, los proyectos de actuaciones y resoluciones que se dicten, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables en materia de Verificación de Gas L.P.;

XXI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de expedientes de Verificación de Gas L.P. y documentos a cargo de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Gas;

XXII. Formular proyectos para la autorización de los recursos materiales, financieros y de transporte, necesarios para la realización de los procedimientos de verificación de Gas L.P.;

XXIII. Representar al Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza o al titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles en Comités y Subcomités Nacionales de Normalización en materia de Gas L.P., así como en reuniones interinstitucionales en materia de Gas L.P.;

XXIV. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de Gas L.P. y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;

XXV. Presentar los informes solicitados por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y las diferentes áreas de la Procuraduría, así como por otras dependencias del gobierno, en lo que se refiere a los programas en materia de Verificación de Gas L.P.;

XXVI. Sugerir al titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, cursos de actualización para el personal de verificación en materia de Gas L.P. de las representaciones de Procuraduría;

XXVII. Supervisar los indicadores en materia de Gas L.P., así como adoptar las medidas pertinentes para su cumplimiento;

XXVIII. Apoyar a su superior jerárquico en la solicitud del auxilio de la fuerza pública ante las instituciones federales, estatales y municipales para la protección del personal de verificación, en los casos que fuere necesario;

XXIX. Auxiliar a la Dirección de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles en las actividades que ésta solicite en materia de ejecución de clausuras, desinmovilizaciones y levantamiento de sellos;

XXX. Realizar el control de los insumos requeridos por las Brigadas de Verificación para el desempeño de sus funciones;

XXXI. Administrar la documentación y expedientes generados por la operación del área a su cargo, a fin de turnarla para el trámite correspondiente o resguardo en el Archivo.;

XXXII. Conformar las Brigadas de Verificación de Gas L.P. que serán incluidas en las órdenes de verificación, y

XXXIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 40.** La Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico, las medidas precautorias y de apremio previstas en la Ley, y demás disposiciones normativas aplicables, así como dar seguimiento a las medidas necesarias para su ejecución;

II. Proponer a su superior jerárquico las diligencia de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones conforme a los términos previstos en la Ley y demás disposiciones en materia de verificación de combustibles;

III. Elaborar proyectos de verificación y vigilancia, de oficio y a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y demás disposiciones normativas en materia de combustibles;

IV. Actuar como consultor en materia de verificación y vigilancia de combustibles y participar en actividades de metrología, normalización y evaluación de la conformidad;

V. Formular proyectos de requerimiento a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley en materia de verificación;

VI. Aplicar la Ley y demás ordenamientos jurídicos en materia de verificación de combustibles y vigilar su cumplimiento;

VII. Proponer a su superior jerárquico, los servidores públicos que se comisionarán de manera individual o conjunta a los servidores públicos que practicarán las visitas de verificación y vigilancia en materia de combustibles;

VIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes de verificación y documentos en materia de combustibles;

IX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones en materia de combustibles;

X. Coordinar la atención de las denuncias de los consumidores efectuadas contra proveedores de bienes y servicios en materia de combustibles;

XI. Coordinar la logística de los operativos permanentes de verificación a estaciones de servicio, y en aquellos que se implementen como consecuencia de desastres naturales dentro del territorio nacional, a fin de procurar la equidad en las relaciones de consumo de la población afectada;

XII. Planificar, y proponer al titular de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, las rutas de verificación que deberán ser instauradas en operativos permanentes y en casos de contingencia;

XIII. Asignar a las Brigadas de Verificación las órdenes de verificación, para realizar las visitas de verificación a las estaciones de servicio y demás lugares a los que se extienda comisiones al personal de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

XIV. Designar periódicamente las estaciones de servicio de combustibles a visitar por las brigadas de verificación, así como supervisar los suministros necesarios asignados para el procedimiento de verificación de gasolina;

XV. Elaborar informes estadísticos de los trabajos realizados en los programas de verificación y vigilancia, para la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

XVI. Proveer a la unidad administrativa correspondiente la información referente a los juicios de amparo o juicios contenciosos administrativos emitidos por la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

XVII. Obtener, administrar y mantener actualizado el Padrón de estaciones de servicio de la República Mexicana enviado por la Comisión Reguladora de Energía;

XVIII. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros para que las actividades de verificación de estaciones de servicio de combustibles se desarrollen de manera oportuna y eficiente;

XIX. Proponer a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles los indicadores, y dar el seguimiento correspondiente;

XX. Desarrollar e instrumentar los mecanismos de control para el material oficial de la Procuraduría;

XXI. Solicitar a la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza la calibración anual de los patrones volumétricos y cronómetros, así como resguardar los certificados de calibración originales que sean emitidos por la autoridad competente;

XXII. Apoyar a la Dirección de Procedimientos en la solicitud de auxilio de la fuerza pública, cuando se considere pertinente;

XXIII. Administrar los expedientes de las visitas de verificación realizadas por el personal;

XXIV. Elaborar informes periódicamente, de las verificaciones realizadas, con base en la información enviada por las brigadas, así como participar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XXV. Asegurar el estricto registro de los sellos, flexogramas y precintos en el sistema informático que para tales efectos utiliza, e instrumentos de medición utilizados para la verificación o ajuste por calibración en materia de combustibles para el control de los mismos;

XXVI. Coordinar y supervisar la recepción, revisión y registro electrónico de los reportes periódicos, resultado de las visitas de supervisión realizadas;

XXVII. Enviar la documentación generada en las supervisiones documentales y en campo, realizada a las brigadas de verificación de gasolina y Gas L.P., al archivo de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XXVIII. Estudiar y analizar los procedimientos de verificación y recomendar las posibles áreas de mejora en la parte tecnológica;

XXIX. Investigar los posibles proveedores de nuevas tecnologías que ayuden a mejorar las labores de verificación;

XXX. Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electrónicos utilizados en las labores de verificación;

XXXI. Fungir como enlace entre las entidades encargadas de generar las normas y leyes en materia de verificación de combustibles;

XXXII. Coordinar el manejo de las documentales generadas durante la supervisión, hasta su remisión al archivo de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XXXIII. Planear y dirigir el procedimiento de supervisión sobre los trabajos de verificación y vigilancia en materia de combustibles;

XXXIV. Coordinar y supervisar la atención de los servicios de verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición a petición de parte, en materia de Gas L.P. y sistemas de despacho de combustible;

XXXV. Supervisar los procedimientos de levantamiento de medida precautoria en materia de combustibles;

XXXVI. Proponer criterios y normatividad para el ejercicio de las funciones de verificación en materia de combustibles;

XXXVII. Analizar los avances tecnológicos en materia de combustibles, para la implementación de planes de mejora en las acciones de verificación;

XXXVIII. Asesorar en el desarrollo de los programas y normatividad de verificación en materia de combustibles desde el enfoque tecnológico, a las representaciones de la Procuraduría y a la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

XXXIX. Asesorar a las diversas áreas que conforman la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, en los problemas tecnológicos suscitados con motivo de las visitas de verificación en materia de combustibles;

XL. Coordinar el análisis y calificación de las actas de verificación como parte de los procedimientos de supervisión de las brigadas de verificación;

XLI. Analizar la información recabada a partir de las supervisiones y proponer acciones de mejora;

XLII. Contribuir en el fortalecimiento de la evaluación de la conformidad de los instrumentos de medición mediante la comunicación y coordinación con proveedores de instrumentos de medición, así como con las autoridades competentes;

XLIII. Desarrollar programas de capacitación en materia de tecnología relacionada a la verificación de combustibles;

XLIV. Administrar los reportes e informes relativos al procedimiento de supervisión;

XLV. Asesorar sobre metrología y normas oficiales mexicanas en materia de combustibles a la Dirección de Procedimientos, a fin de proporcionar el apoyo desde el punto de vista tecnológico en la emisión de las etapas procesales de los expedientes de verificación;

XLVI. Coordinar las investigaciones sobre los nuevos adelantos e innovaciones tecnológicas, en materia de despacho y medición de combustibles;

XLVII. Coordinar las actividades de implementación de la tecnología adecuada para llevar a cabo los procedimientos de verificación en materia de combustibles en aspectos metrológicos y electrónicos;

XLVIII. Diseñar las bases para las licitaciones públicas a realizar, así como de la evaluación y definición de resultados que le corresponda de acuerdo a su ámbito de competencia, y proponerlas a su superior jerárquico;

XLIX. Participar en la creación, revisión, actualización e implantación de las normas sobre metrología y de temas relacionados al despacho de combustibles;

L. Auxiliar en la supervisión de la imposición de las medidas precautorias previstas en la Ley y proponer al titular de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, las medidas necesarias para su ejecución;

LI. Revisar la correcta integración de los expedientes de verificación y documentos a certificar por el titular de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

LII. Supervisar que las autoridades, proveedores y consumidores faciliten la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley en materia de verificación;

LIII. Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con las verificaciones a estaciones de servicio, así como la generación de información de las áreas a su cargo;

LIV. Atender las dudas que se presenten durante el desarrollo de las actividades de verificación a estaciones de servicio de combustibles y plantear las soluciones correspondientes, con el visto bueno del titular de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

LV. Realizar la aclaración de dudas de los visitados, sobre el procedimiento de verificación en estaciones de servicio, así como la captación de quejas por el desempeño que realizan los verificadores que conforman las brigadas de verificación de la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles;

LVI. Supervisar la canalización o turno de los expedientes generados en las visitas de verificación a estaciones de servicio de combustibles;

LVII. Supervisar el cálculo de los recursos operativos necesarios para la realización de las visitas de verificación programadas;

LVIII. Supervisar la recepción, revisión y registro electrónico de los reportes diarios de resultado de las visitas de verificación realizadas a estaciones de servicio de combustibles, y

LIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 41.** La Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes y vigilar su cumplimiento, en materia de investigación físico-tecnológica;
- II. Realizar el análisis de bienes y productos con objeto de informar técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normatividad aplicable, en materia de investigación físico-tecnológica;
- III. Formular las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos, siempre que las actividades institucionales así lo permitan;
- IV. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones en materia de investigaciones físico-tecnológica;
- V. Controlar y administrar el capital humano y los recursos materiales en el desarrollo de los estudios físico-tecnológica que se realizan en la dirección;
- VI. Dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales;
- VII. Analizar los resultados de pruebas físico-tecnológica en la emisión de informes de resultados para asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Calidad;
- VIII. Coordinar las actividades de su área para dar cumplimiento a los programas de estudios de calidad en materia de investigación físico-tecnológica;
- IX. Coordinar y verificar que los estudios e investigaciones se efectúen de acuerdo a las normas y procedimientos de calidad establecidos;
- X. Dirigir y supervisar los estudios e investigaciones sobre la calidad de los bienes o productos, solicitados por los consumidores, instituciones públicas, iniciativa privada, las ODECO y otras entidades, previa autorización del titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
- XI. Evaluar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad en el proceso de investigación de los bienes o productos;
- XII. Facilitar y promover los servicios de pruebas físico-tecnológicas en la industria como un servicio externo para desarrollar la mejora continua en los procesos de fabricación de los bienes o productos que se ofertan en el mercado y obtener a la vez ingresos para la institución;
- XIII. Promover la participación para los estudios de calidad y la colaboración de los fabricantes en la investigación a realizar y dar a conocer los resultados obtenidos;
- XIV. Promover y supervisar la aplicación de prácticas seguras en el uso de materiales, reactivos y equipo para asegurar la seguridad e higiene tanto del personal como de las instalaciones y equipo;
- XV. Participar en comités para la actualización, discusión, modificación o adecuación de los proyectos de normatividad, los cuales serán base para la ejecución de los métodos de prueba y fijación de los parámetros de calidad de cada una de las investigaciones;
- XVI. Comunicar al titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor todos los aspectos que estén afectando los derechos e intereses de los consumidores, detectados en los productos o bienes sujetos a estudio e investigación, así de las actividades realizadas, y de los resultados obtenidos;
- XVII. Verificar que los estudios e investigaciones que se efectúen en el área estén basados en la normatividad nacional vigente;
- XVIII. Dirigir y dar seguimiento a las políticas del Sistema de Calidad de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
- XIX. Solicitar ante la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor la dotación de equipo actualizado, calibrado, en óptimas condiciones y de todos aquellos insumos necesarios para la prestación de los servicios;
- XX. Revisar los procedimientos para la aplicación de la calidad, así como todos aquellos procedimientos que intervengan en el proceso de realización de análisis, supervisión y pruebas para garantizar la confiabilidad de resultados;
- XXI. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos o de gestión;
- XXII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa bajo su responsabilidad materia de investigación físico tecnológica;
- XXIII. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;
- XXIV. Coadyuvar en la atención de las observaciones determinadas en las auditorías internas y externas, en materia de su competencia;
- XXV. Promover los servicios que proporcione la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y los servicios de calibración de masa, y
- XXVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 42.** La Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Aplicar la Ley y los demás ordenamientos jurídicos conducentes y vigilar su cumplimiento, en materia de investigación químico-biológica;

II. Realizar el análisis de bienes y productos, con objeto de informar técnicamente lo conducente respecto al cumplimiento de la Ley, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, de las Normas Oficiales Mexicanas y demás normatividad aplicable, en materia de investigación químico-biológica;

III. Atender las solicitudes de particulares respecto de estudios y análisis sobre la calidad de bienes y productos, siempre que las actividades institucionales así lo permitan;

IV. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y proveedores respecto de sus derechos y obligaciones en materia de investigaciones químico-biológicas;

V. Controlar y administrar el capital humano y los recursos materiales en el desarrollo de los estudios químico-biológicos;

VI. Presentar a su superior jerárquico los resultados de pruebas químico-biológicas en la emisión de informes de resultados para asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Sistema de Calidad;

VII. Coordinar las actividades de su área para dar cumplimiento a los programas de estudios de calidad, en materia de investigación químico-biológica;

VIII. Coordinar y verificar que los estudios e investigaciones se efectúen de acuerdo a las normas y procedimientos de calidad establecidos;

IX. Dirigir y supervisar los estudios e investigaciones sobre la calidad de los bienes o productos solicitados por los consumidores, instituciones públicas, iniciativa privada, las ODECO y otras entidades, previa autorización del titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

X. Evaluar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad en el proceso de investigación de los bienes o productos;

XI. Facilitar y promover los servicios de pruebas químico-biológicas en la industria como un servicio externo para desarrollar la mejora continua en los procesos de fabricación de los bienes o productos que se ofertan en el mercado y obtener a la vez ingresos para la institución;

XII. Promover la participación y colaboración de los fabricantes en las investigaciones a realizar, y dar a conocer los resultados obtenidos;

XIII. Apoyar al titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, en la elaboración de estudios y dictámenes relativos a investigación químico-biológica;

XIV. Promover y supervisar la aplicación de prácticas seguras en el uso de materiales, reactivos y equipo para asegurar la seguridad e higiene tanto del personal como de las instalaciones y equipo;

XV. Formular proyectos a su superior jerárquico para participar en comités para la actualización, discusión, modificación o adecuación de los proyectos de normatividad, los cuales serán base para la ejecución de los métodos de prueba y fijación de los parámetros de calidad de cada una de las investigaciones;

XVI. Comunicar al Director General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, todos los aspectos que afecten los derechos e intereses de los consumidores, detectados en los bienes o productos sujetos a estudio e investigación, así como de las actividades realizadas, y de los resultados obtenidos;

XVII. Dirigir y dar seguimiento a las políticas del Sistema de Calidad de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

XVIII. Solicitar ante la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor la dotación de equipo actualizado, calibrado, en óptimas condiciones y de todos aquellos insumos necesarios para la prestación de los servicios;

XIX. Revisar los procedimientos para la aplicación de la calidad, así como todos aquellos procedimientos que intervengan en el proceso de realización de análisis, supervisión y pruebas para garantizar la confiabilidad de resultados;

XX. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

XXI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la unidad administrativa en materia de investigación químico biológica;

XXII. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el Director General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor;

XXIII. Promover los servicios que proporcione la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor y de los servicios de calibración de masa, y

XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 43.** La Dirección Ejecutiva de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Supervisar que las unidades administrativas de la Subprocuraduría den cumplimiento a las solicitudes de información turnadas a través de oficios, volantes e informes promovidos por las demás unidades administrativas de la institución;

II. Asistir a las reuniones, comisiones y comités, como representante de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, y dar atención a los acuerdos derivados de los mismos;

III. Presentar al titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, los informes necesarios para mostrarle el estado que guardan los asuntos tramitados en las unidades administrativas a su cargo;

IV. Proporcionar el seguimiento legal correspondiente a los Convenios de Colaboración firmados por la institución que sean del ámbito de su competencia, así como emprender los mecanismos de acción necesarios para su correcta y efectiva aplicación dentro de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

V. Autorizar y supervisar la información que será publicada a través de la Red de Alerta Rápida, revisando el contenido y sustento de las mismas;

VI. Promover la transparente y eficaz gestión de los trámites y servicios administrativos relacionados con la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

VII. Coordinar y dar seguimiento a los indicadores que les correspondan conforme al ámbito de su competencia;

VIII. Prestar las facilidades necesarias en las auditorías, revisiones e intervenciones practicadas por el Órgano Interno de Control en las unidades administrativas adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y en su caso participar en la solventación de las observaciones;

IX. Coordinar que el desarrollo de las funciones administrativas llevadas a cabo en la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, sean practicadas con transparencia y eficiencia;

X. Coordinar y supervisar la administración, distribución y control de los hologramas y precintos;

XI. Coordinar y controlar los proyectos ejecutivos y especiales que llevan las áreas adscritas a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, para el mejor desarrollo de las atribuciones conferidas, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 44.** La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza y de las unidades a su adscripción;

II. Informar permanentemente al titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza sobre las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;

III. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;

IV. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

V. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

VI. Ejercer, previa autorización del titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, el presupuesto asignado, y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;

VII. Recopilar y presentar ante la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto;

VIII. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;

IX. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

X. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;

XI. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, así como realizar los demás trámites inherentes;

XII. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XIII. Gestionar, ante la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XIV. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos, las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XVI. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XVII. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;

XVIII. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XIX. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

XX. Supervisar el control y manejo del archivo documental o electrónico de la Coordinación Administrativa;

- XXI. Elaborar, en el ámbito de competencia, los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXII. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza;
- XXIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;
- XXIV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales la adquisición de los precintos y hologramas;
- XXV. Recibir, administrar y distribuir los precintos y hologramas;
- XXVI. Registrar, controlar y revisar el comportamiento y utilización de los hologramas y precintos asignados a las unidades administrativas correspondientes, y en su caso, de los hologramas entregados a las entidades acreditadas;
- XXVII. Realizar la destrucción total de los hologramas sobrantes y dañados enviados por las unidades administrativas, así como de los hologramas sobrantes de las entidades acreditadas, y
- XXVIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 45.** La Dirección de lo Consultivo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Turnar las consultas jurídicas formuladas por las unidades administrativas de la Procuraduría y particulares, sobre asuntos de la competencia de la misma;
- II. Analizar las consultas jurídicas que presenten las unidades administrativas de la Procuraduría y preparar el proyecto de respuesta, conforme a la normatividad aplicable;
- III. Revisar y someter a la aprobación de su superior jerárquico los proyectos de respuesta sobre las consultas jurídicas formuladas por las unidades administrativas y particulares;
- IV. Verificar y coordinar el envío de los oficios de respuesta de las consultas jurídicas a las unidades administrativas o particulares solicitantes, previa validación y firma por su superior jerárquico;
- V. Coordinar la actualización del marco jurídico de la Procuraduría y proponer a su superior jerárquico la actualización de la legislación inherente a la misma;
- VI. Analizar los proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, condiciones generales de trabajo y demás ordenamientos jurídicos relacionados con los objetivos de la Procuraduría, así como analizar los que remitan las unidades administrativas;
- VII. Proponer a su superior jerárquico, el proyecto de dictamen jurídico de los lineamientos, acuerdos, circulares y demás documentos de la Procuraduría, así como aquellos que le instruya su superior jerárquico;
- VIII. Supervisar la realización de los trámites para la publicación en el Diario Oficial de la Federación de todos aquellos documentos que por su trascendencia, las unidades administrativas soliciten su publicación y que la Procuraduría emite en materia de su competencia;
- IX. Difundir a las unidades administrativas, los instrumentos publicados en el Diario Oficial de la Federación emitidos por la Procuraduría, así como la síntesis respectiva;
- X. Investigar y, en su caso, analizar los documentos jurídico-normativos para requisitar los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en la Procuraduría;
- XI. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;
- XII. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- XIII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General Jurídica Consultiva en base al presupuesto asignado;
- XIV. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;
- XV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XVI. Formular, en el ámbito de su competencia, opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XVII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XVIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 46.** La Dirección de Contratos y Convenios Institucionales, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Proporcionar a cada jefatura de departamento, según su competencia, los contratos y convenios institucionales remitidos por las unidades administrativas de la Procuraduría, para su análisis correspondiente, así como su registro, de ser el caso;
- II. Difundir y vigilar el cumplimiento de los criterios a seguir en el análisis y dictaminación de los asuntos materia de su competencia;

III. Realizar las observaciones que se desprendan del análisis que se efectúe a los instrumentos jurídicos presentados mediante el dictamen correspondiente;

IV. Presentar para validación de su superior jerárquico aquellos contratos y convenios que se ajusten a la normatividad aplicable, a fin de que la unidad administrativa que lo gestione, pueda celebrarlos;

V. Proporcionar la asesoría o consulta solicitada por las unidades administrativas, que se relacionen con el ámbito de su competencia, a fin de que los anteproyectos de contratos y convenios se ajusten a las disposiciones jurídico normativas correspondientes;

VI. Recabar la información que resulte necesaria para la dictaminación de los contratos y convenios institucionales requeridos por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

VII. Asistir en calidad de asesor a los subcomités y comités de adquisiciones de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma y a los procedimientos de contratación respectivos;

VIII. Participar como asesor suplente en los comités institucionales que corresponda y vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable, en los procedimientos para la adquisición de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma;

IX. Llevar a cabo la revisión de convocatorias de licitación pública, de invitación a cuando menos tres personas y de los procedimientos de adjudicación directa, para la adquisición de bienes y la contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con ésta, presentando a su superior jerárquico, los comentarios correspondientes;

X. Asesorar en los procedimientos de adjudicación directa para la adquisición de bienes y la contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con ésta;

XI. Preparar modelos de contratos y convenios, a fin de facilitar la elaboración de los mismos a las unidades administrativas de la Procuraduría;

XII. Preparar directrices con el propósito de facilitar la elaboración, celebración y trámite de los contratos y convenios institucionales en los que forme parte la Procuraduría;

XIII. Inscribir en el Registro de Contratos y Convenios Institucionales, aquellos contratos y convenios celebrados por las partes que intervengan en los mismos, previa autorización de su superior jerárquico;

XIV. Coordinar el seguimiento para la formalización de los contratos y convenios institucionales, así como informar periódicamente a su superior jerárquico, sobre los avances y logros que las unidades administrativas que los gestionen reporten;

XV. Analizar, dictaminar y, en su caso, presentar a su superior jerárquico para validación, acuerdos interinstitucionales y colaborar en la formulación de documentos internacionales;

XVI. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos;

XVII. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XVIII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General Jurídica Consultiva en base al presupuesto asignado;

XIX. Supervisar el cumplimiento de los indicadores, que les correspondan conforme al ámbito de su competencia;

XX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XXI. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XXIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 47.** La Dirección de Gestión y Enlace, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Formular proyectos de respuesta de los requerimientos realizados por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en los tiempos y formas señalados por la normatividad aplicable;

II. Supervisar el seguimiento de las quejas presentadas contra la Procuraduría, ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, hasta su conclusión;

III. Solicitar a las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría, la información que corresponda a fin de atender en tiempo y forma los requerimientos solicitados por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos;

IV. Supervisar y dar seguimiento a los trámites necesarios ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, respecto de las obras susceptibles de registro, así como los demás trámites ante dicho instituto;

V. Supervisar y dar seguimiento a los trámites que se realicen ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, así como los demás trámites ante dicho instituto;

VI. Fungir como enlace de transparencia de la Subprocuraduría Jurídica ante el Comité de Transparencia de la Procuraduría;

VII. Coadyuvar con las unidades administrativas adscritas a la Subprocuraduría Jurídica, la respuesta y el envío de la información solicitada por la Unidad de Transparencia de la Procuraduría para que sea atendida en tiempo y forma;

VIII. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades asignadas, así como de los resultados obtenidos;

IX. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

X. Supervisar el cumplimiento de los indicadores, que les correspondan conforme al ámbito de su competencia;

XI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XIII. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y

XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 48.** La Dirección de Procesos, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico las propuestas de las revisiones y negociaciones del Contrato Colectivo de Trabajo y demás documentos que emanen de él;

II. Dar seguimiento a los juicios laborales, de amparo, y a las denuncias o querellas penales;

III. Apoyar y asesorar jurídicamente a las unidades administrativas de la Procuraduría en las materias de laboral amparo, y penal;

IV. Formular los proyectos de demandas de amparo, y la rendición de los informes en los que la Procuraduría sea autoridad responsable;

V. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

VI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 49.** La Dirección de Juicios Contenciosos y de Recursos Administrativos, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Analizar los recursos de revisión para la elaboración del proyecto de resolución correspondiente;

II. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de resolución que recaigan a los recursos de revisión interpuestos contra actos emitidos por la Procuraduría;

III. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de contestación de las demandas en los juicios contenciosos administrativos ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, en los que la Procuraduría sea parte;

IV. Analizar y difundir los criterios sustentados por las instancias jurisdiccionales, con el objeto de fortalecer los actos de autoridad que emiten las unidades administrativas de la Procuraduría, en el ejercicio de sus funciones;

V. Mantener comunicación con las distintas unidades administrativas de la Procuraduría, a efecto de mejorar sus actuaciones en los procedimientos administrativos frente a los particulares;

VI. Supervisar e instruir el cumplimiento de las disposiciones aplicables al juicio contencioso administrativo;

VII. Elaborar los proyectos de informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General;

VIII. Asesorar a las distintas unidades administrativas de la Procuraduría en el cumplimiento de las sentencias emitidas por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa;

IX. Proponer a su superior jerárquico, los proyectos de informes requeridos por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa para el cumplimiento de sus sentencias;

X. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XII. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 50.** La Dirección Fiscal y de lo Contencioso, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de contestación de demandas en materia fiscal, de los juicios contenciosos administrativos ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, en los que la Procuraduría sea parte;

II. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

III. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones aplicables al juicio contencioso administrativo;

IV. Formular proyectos para atender las solicitudes de información solicitada por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, el Sistema de Administración Tributaria y las Secretarías de Finanzas;

V. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

VI. Proponer a su superior jerárquico los proyectos de informes requeridos por el Tribunal Federal de Justicia Administrativa que deban rendirse para acreditar el cumplimiento de sus sentencias;

VII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

VIII. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 51.** La Dirección de apoyo a lo Contencioso, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coadyuvar como apoyo en la tramitación de los asuntos de la Dirección de Procesos, así como en los departamentos de Juicios de Amparo, Trámites Administrativos ante Autoridades, Asuntos Laborales y Acciones Colectivas;

II. Contribuir como apoyo en las funciones de la Dirección de Juicios Contenciosos y de Recursos Administrativos;

III. Apoyar a la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;

IV. Dar cumplimiento a los programas implementados por el Gobierno Federal a cargo de la Dirección General;

V. Informar a las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría, los criterios y razonamientos que dicta el Tribunal Federal de Justicia Administrativa y el Poder Judicial, a fin de retroalimentar y perfeccionar los procedimientos administrativos;

VI. Fungir como enlace y dar seguimiento a la administración de riesgos, así como contribuir a la efectividad de los controles internos institucionales, conforme al ámbito de su competencia, y

VII. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 52.** La Dirección de Acciones Colectivas, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico las directrices y realizar las actividades inherentes al ejercicio de acciones colectivas en contra de proveedores que realicen actos, hechos u omisiones que vulneren derechos e intereses de un grupo de consumidores, en términos del artículo 26 de la Ley;

II. Recibir, analizar y dictaminar la posible afectación de derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores que se encuentren dentro del supuesto del artículo 26 de la Ley;

III. Revisar, integrar y presentar la demanda de Acción Colectiva, así como dar seguimiento al proceso judicial en todas sus etapas hasta su total conclusión;

IV. Solicitar información a las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría, así como autoridades de índole municipal, estatal o federal, a fin de poder integrar la demanda de acción colectiva;

V. Atender y solventar consultas, asesorías y requerimientos judiciales sobre juicios de acciones colectivas que reciba por el portal institucional o a través de cualquier otra dependencia u organismo;

VI. Dirigir y coordinar proyectos e informes que sean requeridos por sus superiores jerárquicos;

VII. Informar permanentemente al titular de la Subprocuraduría Jurídica sobre el estado procesal de las Acciones Colectivas, así como el avance de los programas, actividades, proyectos asignados y de los resultados obtenidos;

VIII. Proporcionar la información necesaria a la Dirección General de Información Institucional y Vinculación Social, previa revisión y autorización de su superior jerárquico, para la divulgación de las Acciones Colectivas, así como los llamados a los consumidores para adherirse a las mismas y, sus resultados una vez que se emita sentencia ejecutoriada firme;

IX. Cumplir con los indicadores en materia de su competencia, así como validar y presentar los informes respectivos;

X. Diagnosticar las necesidades presupuestales de su Dirección y elaborar una propuesta para el proyecto de programa de presupuesto de la Procuraduría;

XI. Coadyuvar en el cumplimiento de los programas implementados por el gobierno federal, conforme al ámbito de su competencia;

XII. 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;

XIII. Proponer al titular de la Subprocuraduría Jurídica los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran;

XIV. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XV. Coordinar las actividades que realicen sus subalternos;

XVI. Cumplir con las medidas necesarias para la protección de datos personales, de conformidad con la normativa vigente aplicable;

XVII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XVIII. Coordinar y elaborar convenios judiciales en representación de los derechos e intereses de los consumidores, previo a que se inicie una acción colectiva y hasta antes de que se emita una sentencia definitiva, y someterlos a consideración del Subprocurador Jurídico, para su validación y suscripción correspondiente;

XIX. Verificar y dar seguimiento al cumplimiento de un convenio judicial a favor de una colectividad de consumidores representada por la Procuraduría, que se suscriba previo a que se inicie una acción colectiva o hasta antes de que se emita una sentencia definitiva;

XX. Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, administrativas, proveedores y cualquier otra institución o autoridad, para el ejercicio y sustanciación de las acciones colectivas;

XXI. Promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, con amplias facultades para la promoción de acciones, la interposición de recursos, amparos, incidentes dentro del proceso judicial y la realización de trámites y gestiones que se requieran, sin imponer limitación alguna en cuanto al tipo de acciones o recursos que puede promover y cualquier otro medio de impugnación que contemplen las leyes aplicables hasta su total conclusión, para el ejercicio y sustanciación de las acciones colectivas, y

XXII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 53.** La Dirección de Ejecución de Sentencias de Acciones Colectivas, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Analizar, supervisar, integrar, autorizar y suscribir los incidentes de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios individuales o colectivos, en cumplimiento de la sentencia definitiva y sustanciarlos en todas sus etapas procesales en representación de los consumidores perjudicados, hasta su total conclusión; que se ejerciten en la vía incidental;

II. Coordinar y elaborar convenios judiciales en representación de los derechos e intereses de los consumidores, después de la emisión de una sentencia definitiva, aun y cuando ésta no haya quedado firme o ejecutoriada por autoridad judicial, o bien, una vez que haya quedado firme y ejecutoriada en ejecución de sentencia, y someterlos a consideración del Subprocurador Jurídico, para su validación y suscripción correspondiente;

III. Verificar y dar seguimiento al cumplimiento de un convenio judicial a favor de una colectividad de consumidores representada por la Procuraduría, que se suscriba después de la emisión de una sentencia definitiva aun y cuando no haya quedado firme o ejecutoriada por autoridad judicial, o bien, una vez que haya quedado firme y ejecutoriada en ejecución de sentencias;

IV. Promover, coordinar y dar seguimiento a las acciones que conlleven al cumplimiento de los programas institucionales, que dentro del ámbito de su competencia le corresponda;

V. Solicitar información a las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría, así como autoridades de índole municipal, estatal o federal, a fin de poder integrar los incidentes de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios en representación de los consumidores perjudicados;

VI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

VII. Informar permanentemente al titular de la Subprocuraduría Jurídica sobre el estado procesal de los incidentes de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios promovidos, así como el avance de los programas, actividades y proyectos asignados y de los resultados obtenidos;

VIII. Dar seguimiento al cumplimiento de la sentencia ejecutoriada, emitida en las acciones colectivas;

IX. Atender las consultas que realicen los consumidores, de forma verbal, telefónica, escrita o vía electrónica;

X. Establecer las medidas necesarias que se requieran para la protección de datos personales, de conformidad con la normativa vigente aplicable;

XI. Proponer a su superior jerárquico, los mecanismos que coadyuven a la obtención de información para la integración de los incidentes de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios;

XII. Proporcionar la información que se le requiera, a fin de atender las solicitudes de información turnadas por la Unidad de Transparencia;

XIII. Establecer coordinación con otras unidades administrativas de la Procuraduría para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

XIV. Determinar las necesidades presupuestales de su Dirección y elaborar una propuesta para el proyecto de programa de presupuesto de la Procuraduría;

XV. Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, administrativas, proveedores y cualquier otra Institución o autoridad, para el ejercicio y sustanciación de los incidentes de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios, en la etapa incidental de ejecución de sentencia;

XVI. Promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, con amplias facultades para la promoción de acciones, la interposición de recursos, amparos, incidentes y la realización de trámites y gestiones que se requieran, sin imponer limitación alguna en cuanto al tipo de acciones o recursos que puede promover y cualquier otro medio de impugnación que contemplen las leyes aplicables hasta su total conclusión, para el ejercicio y sustanciación de los incidentes de cuantificación y reclamación de daños y perjuicios, en la etapa incidental de ejecución de sentencia, y

XVII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 54.** La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría Jurídica, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría Jurídica y a las unidades adscritas a ésta;

- II. Informar permanentemente al titular de la Subprocuraduría Jurídica sobre las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos;
- III. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;
- IV. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- V. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría Jurídica;
- VI. Ejercer, previa autorización del titular de la Subprocuraduría Jurídica, el presupuesto asignado, y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;
- VII. Recopilar y presentar ante la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto;
- VIII. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría Jurídica;
- IX. Coadyuvar con las unidades administrativas adscritas a la Subprocuraduría Jurídica, en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría Jurídica;
- X. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría Jurídica, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;
- XI. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Subprocuraduría Jurídica, así como realizar los demás trámites inherentes;
- XII. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría Jurídica;
- XIII. Gestionar, ante la unidad administrativa correspondiente de la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría Jurídica;
- XIV. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría Jurídica;
- XV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos, las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría Jurídica;
- XVI. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría Jurídica;
- XVII. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría Jurídica;
- XVIII. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
  
- XIX. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o de gestión y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;
- XX. Supervisar el control y manejo del archivo documental o electrónico de la Coordinación Administrativa;
- XXI. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XXII. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría Jurídica;
- XXIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 55.** La Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación del procedimiento conciliatorio en materia de Telecomunicaciones;
- II. Revisar, en materia de Telecomunicaciones, los proyectos de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores, mediar en juicios, así como supervisar su cumplimiento, una vez que se hayan aprobado por su superior jerárquico;
- III. Revisar, en materia de Telecomunicaciones, los proyectos de los recursos de revocación interpuestos en el procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones, para someterlos a consideración de su superior jerárquico;
- IV. Informar, orientar, asesorar y resolver, en materia de Telecomunicaciones, consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
- V. Promover y supervisar, en materia de Telecomunicaciones, el cumplimiento de la normatividad aplicable;
- VI. Formular, en materia de Telecomunicaciones, opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- VII. Proponer, en materia de Telecomunicaciones, mejoras y actualización de los procedimientos a su cargo;
- VIII. Dar seguimiento a los indicadores, que corresponda en materia de Telecomunicaciones;

IX. Formular los proyectos de requerimiento a las autoridades, proveedores y consumidores, para que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley, y

X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 56.** La Dirección de Verificación de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a su superior jerárquico las órdenes de verificación y vigilancia, de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

II. Actuar como consultor en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;

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

IV. Proponer a su superior jerárquico las órdenes de verificación y vigilancia de la publicidad e información relativas a bienes, productos y servicios que se difundan en aquellos lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, para que este último ordene, en su caso, la suspensión o corrección de dicha publicidad o información, en materia de telecomunicaciones;

V. Coordinar la atención que se brinde en las ODECO a las denuncias de los consumidores de telecomunicaciones;

VI. Formular y proponer a su superior jerárquico proyectos de requerimientos a las autoridades, proveedores y consumidores, para que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

VII. Emitir opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VIII. Concertar sus labores con las de otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

IX. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio, previstas en la Ley, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como dar seguimiento a su ejecución;

X. Proponer a su superior jerárquico los proyectos para la práctica de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que se requieran;

XI. Auxiliar a su superior jerárquico en la realización de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 57.** La Dirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar a su superior jerárquico en la substanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley, así como los demás procedimientos sancionatorios en materia de telecomunicaciones, cuya competencia se le confiera a la Procuraduría en otras leyes;

II. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio, previstas en la Ley, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como la ejecución de sanciones, además de dar seguimiento a su ejecución;

III. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la Ley, relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones, que se difunda por cualquier medio de comunicación conforme las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría;

IV. Revisar y proponer a su superior jerárquico los requerimientos que se formulen a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos de su competencia;

V. Auxiliar a su superior jerárquico en la suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios de telecomunicaciones, sin perjuicio de la intervención que corresponda a otras unidades administrativas en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

VI. Proponer a su superior jerárquico, acciones de protección al consumidor en materia de publicidad e información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio;

VII. Proponer a su superior jerárquico, la realización de monitoreos, pruebas, investigaciones, estudios y evaluaciones de la conformidad;

VIII. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

IX. Elaborar los proyectos de diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

X. Concertar sus labores con las unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

XI. Proponer a su superior jerárquico los mecanismos para difundir y aplicar las políticas, programas, criterios y lineamientos, en materia de telecomunicaciones, para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia en materia de Telecomunicaciones, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 58.** La Dirección de Sanciones y Análisis de Publicidad de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar en la formulación de requerimientos a las autoridades, proveedores y consumidores, que proporcionen la información y documentación necesaria para sustanciar los procedimientos previstos en la Ley;

II. Proponer a su superior jerárquico el análisis del contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio, para que, en caso de que sea violatoria de las disposiciones de Ley o de otras leyes que le confieran competencia en la materia de Telecomunicaciones a la Procuraduría, se ordene su suspensión, corrección o la imposición de las sanciones correspondientes;

III. Evaluar y revisar la publicidad que los proveedores de telecomunicaciones, sometan voluntariamente para su revisión, previo a su difusión y, emitir una opinión no vinculante de la misma;

IV. Apoyar a su superior jerárquico en la atención de las denuncias en materia de publicidad de telecomunicaciones;

V. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

VI. Concertar sus labores con las otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus atribuciones;

VII. Proponer a su superior jerárquico, la aplicación de las medidas precautorias y de apremio, previstas en la Ley, y demás leyes y disposiciones aplicables, así como la ejecución de sanciones, además de dar seguimiento a su ejecución;

VIII. Elaborar los proyectos de, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes y ejecución de sanciones y demás acciones que el ejercicio de su función requiera;

IX. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones;

X. Auxiliar en el análisis de los hechos que puedan adecuarse a los supuestos previstos en el artículo 24, fracciones XVII y XX Bis, de la Ley y hacerlos del conocimiento de su superior jerárquico, para los efectos legales conducentes;

XI. Elaborar y proponer a su superior jerárquico los programas de capacitación que en el ámbito de su competencia se requieran, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 59.** La Dirección de Defensa Colectiva del Consumidor de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Analizar la afectación de derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores derivado de las prácticas, conductas, hechos u omisiones en que incurran los prestadores de servicios de telecomunicaciones;

II. Proponer a su superior jerárquico las directrices y realizar las actividades inherentes al ejercicio de las acciones colectivas en materia de telecomunicaciones en términos del artículo 26 de la Ley;

III. Revisar, integrar y presentar la demanda de acción colectiva en materia de telecomunicaciones, así como dar seguimiento al proceso judicial en todas sus etapas;

IV. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y los resultados obtenidos en los procesos y acciones legales interpuestas en defensa de los consumidores de telecomunicaciones;

V. Informar a su superior jerárquico la existencia de conductas o prácticas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, que afecten los derechos de los consumidores, por las que amerite la publicación de alertas, y

VI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 60.** La Dirección de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar análisis, estudios, investigaciones y encuestas en materia de telecomunicaciones, que permitan identificar el comportamiento de los consumidores en el mercado de las telecomunicaciones, que sirvan como insumo en el diseño de políticas públicas;

II. Coordinar campañas de difusión de los derechos de los consumidores, del contenido de la carta de los derechos mínimos a que se refiere la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como otros temas relacionados con las telecomunicaciones, a través de cualquier medio;

III. Integrar la información de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, para la elaboración de los reportes correspondientes;

IV. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y

V. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 61.** La Dirección de Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Revisar, y proponer a su superior jerárquico, los proyectos de los modelos tipo de contratos de adhesión en materia de telecomunicaciones;

II. Asesorar a los proveedores para el trámite de la solicitud de registro de contratos de adhesión, modificación o baja;

III. Instrumentar y revisar los procedimientos de solicitud de registro o modificación del contrato de adhesión de telecomunicaciones, para que se ajusten a lo dispuesto en las disposiciones aplicables;

IV. Tramitar las solicitudes de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones que le sean turnadas;

V. Revisar los proyectos de respuesta a las solicitudes de registro;

VI. Instrumentar y revisar el trámite de la solicitud de baja de registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones, a petición del proveedor interesado;

VII. Implementar mejoras en el trámite para la inscripción en el registro correspondiente;

VIII. Auxiliar a su superior jerárquico en el análisis jurídico de la implementación de la normativa relacionada con los nuevos servicios de telecomunicaciones y modelos de negocio, promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores, y

IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 62.** La Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y los de las unidades de su adscripción;

II. Informar a su superior jerárquico de las actividades y proyectos que le son asignados y de los resultados obtenidos;

III. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;

IV. Participar en el desarrollo de los programas institucionales correspondientes a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, dentro del ámbito de su competencia;

V. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

VI. Ejercer, previa autorización de su superior jerárquico, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;

VII. Recopilar y presentar ante el titular de la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto, comprobación de viáticos y pasajes asignados;

VIII. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión de las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

IX. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

X. Controlar el parque vehicular asignado a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;

XI. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, así como realizar los demás trámites inherentes;

XII. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XIII. Gestionar ante la unidad administrativa correspondiente de la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XIV. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XV. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XVI. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XVII. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XVIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad;

XIX. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o de gestión, y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

XX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia y en el ámbito de su competencia;

XXI. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXII. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la Subprocuraduría de Telecomunicaciones;

XXIII. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, y

XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 63.** La Dirección de Producción, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Diseñar políticas de operación, mecanismos, sistemas y procedimientos para planear, programar, coordinar y supervisar la producción, realización y transmisión de los programas, campañas y productos especiales de radio, televisión, del Portal del Consumidor y del sitio institucional entre otros productos de internet;

II. Diseñar políticas de operación, mecanismos, sistemas y procedimientos para promover el uso racional de los recursos técnicos, humanos, materiales y financieros que intervienen en la producción de los programas, campañas y productos especiales de radio, televisión e internet;

III. Apoyar a otras unidades administrativas de la Procuraduría con base en los recursos y personal a su alcance para elaborar productos audiovisuales o sonorizar eventos institucionales;

IV. Asegurar que los servicios de producción y realización de campañas, programas y productos especiales, sean proporcionados de forma oportuna a las unidades administrativas de la Procuraduría que lo soliciten, siempre y cuando los tiempos, presupuestos y capacidades de producción lo permitan;

V. Supervisar y dirigir la conservación, calificación, clasificación, manejo y distribución de los materiales audiovisuales producidos y realizados en la Dirección General de Difusión, con el fin de atender las consultas tanto de las áreas de la Coordinación General de Educación y Divulgación, así como de cualquier otra área de la Procuraduría y demás instancias;

VI. Supervisar y asegurar que la realización de los programas cumpla con la misión de comunicar, gustar y proyectar una imagen confiable de la Procuraduría como el organismo a cargo de proteger los derechos de los consumidores;

VII. Analizar las alternativas que permitan enriquecer la estética de los programas y productos especiales, así como mantener la calidad en la estructura y formato de los programas de radio y televisión, incluyendo productos audiovisuales que serán transmitidos en el Portal del Consumidor, la Revista del Consumidor en línea o en el sitio institucional de la Procuraduría;

VIII. Validar la ejecución del proceso de realización para radio y televisión en sus diferentes etapas, para controlar y verificar el adecuado desarrollo de la producción, optimizando los recursos técnicos, humanos, materiales y financieros;

IX. Validar la programación de las diversas actividades de producción, para establecer y asignar los recursos humanos, materiales y técnicos que se requieran en el desarrollo de programas y productos especiales para radio, televisión, el Portal del Consumidor o el sitio institucional;

X. Validar la ejecución del proceso de producción para radio y televisión en sus diferentes etapas, para controlar y verificar el adecuado desarrollo de la realización y optimización de recursos técnicos, humanos, materiales y financieros;

XI. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y los resultados obtenidos;

XII. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XIII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Difusión con base en el presupuesto asignado;

XIV. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores en materia de su competencia relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;

XV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia, en el ámbito de su respectiva competencia;

XVI. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XVII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la Dirección bajo su responsabilidad, y

XVIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 64.** La Dirección de Contenidos, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Formular a su superior jerárquico, la propuesta anual temática para los contenidos de redes sociales y sitios oficiales;

II. Elaborar los contenidos para redes sociales, y medios electrónicos y digitales, de la Procuraduría;

III. Supervisar y autorizar los contenidos generados por la Dirección;

IV. Actualizar el contenido de la página web oficial de la Procuraduría con base en las solicitudes de las diferentes áreas de la institución cuando se requiera;

V. Atender las inquietudes, consultas, denuncias, dudas, y comentarios de los usuarios en las cuentas de la Procuraduría en las redes sociales vigentes;

VI. Hacer informes mensuales de atención a usuarios en redes sociales;

VII. Elaborar un informe estadístico mensual de las visitas y seguidores de redes sociales y Revista del Consumidor en Línea;

VIII. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y los resultados obtenidos;

IX. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

X. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Difusión, con base en el presupuesto asignado;

XI. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores en materia de su competencia relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;

XII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia, en el ámbito de su competencia;

XIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XIV. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 65.** La Dirección de Arte y Diseño, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Planear la producción y reproducción editorial y cumplir oportunamente con los compromisos y metas de la Dirección General de Difusión;

II. Analizar y desarrollar soluciones gráficas para los impresos de la Dirección General de Difusión, que cumplan con los objetivos de difusión y sean adecuadas en costos, tiempo y calidad;

III. Coordinar y supervisar el desarrollo de la producción de diseño e impresión de materiales editoriales y asegurar un estándar en calidad y estilo de los materiales institucionales;

IV. Administrar el banco de imágenes y gestionar el presupuesto, ante la unidad administrativa correspondiente de la Coordinación General de Administración, para mantenerlo actualizado conforme a los requerimientos de la Dirección General de Difusión;

V. Proponer a su superior jerárquico el material gráfico de los impresos de la Dirección General de Difusión;

VI. Seleccionar y proponer a su superior jerárquico los materiales y medios de reproducción de productos editoriales, incluyendo los de la Revista del Consumidor en Línea y redes sociales asociadas a ésta, para que los proyectos editoriales sean viables técnicamente, optimizando su calidad, tiempos de producción y costos;

VII. Otorgar a los diseñadores la información necesaria para realizar cada proyecto gráfico;

VIII. Asegurar la correcta entrega de archivos originales a la imprenta, prensa e Internet;

IX. Resguardar el Manual de Identidad Gráfica de la institución y supervisar que las directrices que en él se señalan se cumplan dentro de las funciones que son de su competencia;

X. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;

XI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Difusión con base en el presupuesto asignado;

XIII. Supervisar el cumplimiento de los indicadores;

XIV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia, en el ámbito de su competencia;

XV. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XVI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XVII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 66.** La Dirección Editorial, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Planear y asegurar la óptima realización de investigaciones periodísticas, para la elaboración de los contenidos de la Revista del Consumidor;

II. Participar activamente en la planeación de los temas que se incluirán en los impresos de la Dirección General de Difusión, diferentes a la Revista del Consumidor;

III. Programar, investigar, supervisar y aprobar los contenidos de los impresos que no son de la Revista del Consumidor;

IV. Supervisar y aprobar el diseño y contenido de los impresos a su cargo, diferentes a la Revista del Consumidor;

V. Coordinar la realización de investigaciones documentales, de campo y electrónicas, en materia de consumo inteligente;

VI. Presentar propuestas de portadas de cada edición de la Revista del Consumidor, a fin de ofrecer una publicación atractiva en los diversos puntos de venta;

VII. Supervisar y asegurar el cumplimiento de los convenios firmados con organismos públicos o privados, ya sea para intercambiar información, publicar desplegados publicitarios o cubrir determinada información en lo que compete a su publicación en la Revista del Consumidor, o cualquier otro medio impreso a su cargo;

VIII. Coordinar la corrección de estilo de contenidos de la Revista del Consumidor con el fin de ofrecer a los lectores contenidos claros y fáciles de entender;

IX. Supervisar y aprobar el contenido y diseño final de cada una de las páginas de la Revista del Consumidor antes de su envío a la imprenta;

X. Determinar el flujo de trabajo de la Revista del Consumidor, para conseguir un proceso de trabajo uniforme, estandarizado y en tiempo y forma;

XI. Integrar y enviar al Consejo Editorial los contenidos de la Revista del Consumidor con, cuando menos, cinco días de anticipación a la fecha pactada para la junta de Consejo;

XII. Verificar que se apliquen las observaciones, comentarios o sugerencias emitidas por los miembros del Consejo Editorial;

XIII. Formar y diseñar páginas editoriales para la Revista del Consumidor de conformidad con los requerimientos de la Dirección General de Difusión y de la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XIV. Autorizar y dar trámite a toda la correspondencia interna y externa de naturaleza periodística, administrativa e institucional, necesaria para la realización de las tareas correspondientes a la Dirección Editorial y las áreas que la integran;

XV. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;

XVI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XVII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Difusión con base en el presupuesto asignado;

XVIII. Supervisar el cumplimiento de los indicadores, que le correspondan conforme al ámbito de su competencia;

XIX. Coordinar y establecer las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos, tanto impreso como digitales de su Dirección;

XX. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XXII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 67.** La Dirección de Investigación de Campo, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Planear, dirigir y asegurar la operación del levantamiento de precios de bienes de consumo generalizado del programa Quién es Quién en los Precios, tanto en Oficinas Centrales como en las ODECO donde opere el programa;

II. Coordinar y dirigir las acciones de supervisión del levantamiento de datos del programa Quién es Quién en los Precios, tanto en Oficinas Centrales como en las ODECO donde opere el programa;

III. Elaborar, integrar y mantener actualizados los catálogos de productos, a fin de realizar la captación de precios del programa Quién es Quién en los Precios;

IV. Supervisar la actualización del directorio de establecimientos comerciales del programa Quién es Quién en los Precios;

V. Elaborar y supervisar la aplicación de disposiciones normativas del programa Quién es Quién en los Precios;

VI. Realizar los comparativos de precios que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Estudios sobre Consumo;

VII. Colaborar en la realización de análisis, investigaciones y estudios de consumo;

VIII. Contribuir en el diseño de mecanismos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo, para la difusión de precios de bienes de consumo generalizado;

IX. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;

X. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XI. Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto del área a su cargo;

XII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Estudios sobre Consumo con base en el presupuesto asignado;

XIII. Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Anual de Actividades, y supervisar los indicadores relacionados con la Dirección General de Estudios sobre Consumo;

XIV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XV. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XVI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XVII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 68.** La Dirección de Análisis de Mercados, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Planear y proponer a su superior jerárquico los contenidos del boletín electrónico Brújula de Compra, los temas para la realización de encuestas y sondeos, y demás estudios, programas e investigaciones relacionados con temas de consumo;
- II. Dirigir y supervisar la elaboración de los artículos de Brújula de Compra, encuestas y sondeos, aquellos realizados para la Revista del Consumidor, y demás estudios, programas e investigaciones relacionados con temas de consumo;
- III. Coordinar y supervisar la operación del programa Quién es Quién en el Envío de Dinero y la realización del monitoreo de tiendas virtuales;
- IV. Coordinar el análisis de la información obtenida en la aplicación de las encuestas y sondeos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo;
- V. Someter a visto bueno de la Dirección General de Estudios sobre Consumo todos los artículos, programas y estudios realizados en la fracción anterior;
- VI. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;
- VII. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- VIII. Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto del área a su cargo;
- IX. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Estudios sobre Consumo con base en el presupuesto asignado;
- X. Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o de gestión relacionados con la Dirección de Análisis de Mercados y presentar los informes respectivos;
- XI. Coadyuvar en la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;
- XII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XIII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 69.** La Dirección de Apoyo Técnico, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Asegurar la creación, actualización y mantenimiento de las herramientas de trabajo para el levantamiento de datos del programa Quién es Quién en los Precios en las ciudades donde opera el programa;
- II. Coordinar el proceso y validación de datos y precios del programa Quién es Quién en los Precios, para actualizar las herramientas de su consulta;
- III. Atender en tiempo y forma las solicitudes de información de la base de datos del programa Quién es Quién en los Precios, así como de la venta de datos históricos del programa;
- IV. Asegurar la creación, actualización y mantenimiento de las herramientas de trabajo para recabar la información de las encuestas y sondeos y otros estudios o investigaciones que pudieran surgir en la Dirección General de Estudios sobre Consumo;
- V. Coordinar y validar la captura de la información recibida a través de los cuestionarios de las encuestas;
- VI. Integrar y garantizar el resguardo de las máquinas colectoras de precios, de Oficinas Centrales y de las ODECO donde opera el programa Quién es Quién en los Precios;
- VII. Asegurar el mantenimiento y resguardo de la información de las bases de datos de la Dirección General de Estudios sobre Consumo;
- VIII. Proporcionar asesoría técnica a las áreas que conforman la Dirección General de Estudios sobre Consumo, para el procesamiento de datos e implementación de mejoras en los procesos de información;
- IX. Proponer análisis de factibilidad sobre requerimientos de necesidades de mejora de procesos en la operación interna de la Dirección General de Estudios sobre Consumo;
- X. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;
- XI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- XII. Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto del área a su cargo, en el ámbito de su competencia;
- XIII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por la Dirección General de Estudios sobre Consumo en base al presupuesto asignado;
- XIV. Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o de gestión relacionados con la Dirección de Apoyo Técnico y presentar los informes respectivos;
- XV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XVI. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XVII. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XVIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 70.** La Dirección de Educación para el Consumo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Diseñar e implementar el Programa de Educación para el Consumo con cada uno de los proyectos que lo integran, aprobado por su superior jerárquico;
- II. Programar y coordinar la elaboración de los materiales didácticos conforme al Programa de Educación para el Consumo;
- III. Coordinar la realización de investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación, capacitación y educación de la población consumidora;
- IV. Diseñar y coordinar la capacitación de los promotores que llevan a cabo el Programa de Educación para el Consumo;
- V. Diseñar y promover la participación de la Procuraduría en cursos, talleres, seminarios y conferencias con instituciones y organismos públicos y privados;
- VI. Promover convenios de intercambio y participación con los sectores público, privado y social para la realización de programas de orientación, capacitación, investigación y educación para el consumo;
- VII. Proponer a su superior jerárquico el contenido de las exposiciones y proyectos especiales de la Procuraduría;
- VIII. Aprobar los contenidos que se elaboren para la sección educativa de la Revista del Consumidor, para su posterior envío;
- IX. Enviar a las ODECO el material didáctico autorizado por su superior jerárquico;
- X. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;
- XI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;
- XII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidos por su superior jerárquico con base en el presupuesto asignado;
- XIII. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores de gestión relacionados con la Dirección de Educación para el Consumo y presentar los informes respectivos;
- XIV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia, en el ámbito de su competencia;
- XV. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- XVI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y
- XVII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 71.** La Dirección de Capacitación, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Elaborar e implementar el programa de capacitación del Programa de Proveedor Responsable; aprobado por su superior jerárquico;
- II. Recopilar información sobre organizaciones de la sociedad civil y asociaciones de consumidores que trabajan temas de consumo para mantener actualizado el Padrón de Organizaciones de la Sociedad Civil;
- III. Coordinar y gestionar la logística del Consejo Consultivo del Consumo, de los grupos de trabajo de este órgano y de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales para su funcionamiento;
- IV. Diseñar, aplicar y evaluar programas de capacitación para fomentar la constitución de grupos o asociaciones de consumidores;
- V. Difundir información actualizada de temas de consumo entre las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales a nivel nacional e internacional;
- VI. Establecer vínculos con instituciones públicas y privadas que fomenten el apoyo a asociaciones de consumidores y organizaciones sociales que trabajen temas de consumo;
- VII. Vincular a la institución con las organizaciones sociales identificadas en México para fomentar la cultura del consumo responsable y difundir los servicios de la Procuraduría;
- VIII. Diseñar y promover la participación de la Procuraduría en diversos eventos de promoción en coordinación con instituciones y organismos públicos y privados;
- IX. Difundir entre las asociaciones de consumidores y organizaciones sociales la información referente a los movimientos de consumidores a nivel nacional e internacional, así como los principales temas de consumo;
- X. Promover convenios de intercambio y participación con los sectores público, privado y social para la realización de programas de orientación, capacitación, investigación y educación para el consumo;
- XI. Aprobar los contenidos de la sección de Organizaciones de la Sociedad Civil que serán publicados en la Revista del Consumidor;
- XII. Enviar a la Dirección Editorial los contenidos para la sección de Organizaciones de Consumidores, previa autorización de su superior jerárquico;
- XIII. Dar seguimiento a los acuerdos establecidos en el Consejo Consultivo del Consumo;

XIV. Apoyar a su superior jerárquico en las actividades para la instalación de los Consejos Consultivos de Consumo Estatales ya constituidos y los de nueva creación;

XV. Informar a su superior jerárquico de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;

XVI. Dar cumplimiento de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

XVII. Dar cumplimiento a los programas y metas establecidas por su superior jerárquico con base en el presupuesto asignado;

XVIII. Coordinar las acciones para el cumplimiento de los indicadores materia de su competencia relacionados con la Dirección y presentar los informes respectivos;

XIX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XX. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXI. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo de la unidad bajo su responsabilidad, y

XXII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 72.** La Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Informar permanentemente a su superior jerárquico sobre las actividades y proyectos asignados, así como de los resultados obtenidos, mediante la captura electrónica de toda la información que ingresa y mantener actualizado el registro de control de gestión;

II. Coadyuvar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

III. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y sectorial de economía y de los indicadores estratégicos o de gestión, y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

IV. Efectuar el registro, gestión y seguimiento de las instrucciones turnadas por la Oficina del titular de la Procuraduría;

V. Apoyar en el registro, actualización y en su caso, seguimiento de los acuerdos y agenda de trabajo de su superior jerárquico;

VI. Coordinar y programar los trabajos de la Coordinación General de Educación y Divulgación en materia de organización de archivos y expedientes, de conformidad con la legislación vigente;

VII. Atender las solicitudes dentro de su ámbito de competencia, que la población consumidora realiza a través del sitio oficial web de la Procuraduría y del Portal del Consumidor;

VIII. Dar seguimiento y en su caso respuesta a los compromisos derivados de los programas de gobierno en los que la Coordinación General de Educación y Divulgación intervenga;

IX. Supervisar en la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

X. Supervisar el control y manejo del archivo documental o electrónico del Departamento;

XI. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 73.** La Coordinación Administrativa de la Coordinación General de Educación y Divulgación, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Administrar los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación y los de las unidades de su adscripción;

II. Informar a su superior jerárquico de las actividades y proyectos asignados y de los resultados obtenidos;

III. Gestionar con las unidades administrativas responsables los recursos necesarios, para la óptima operación y desarrollo de los programas establecidos;

IV. Participar en el desarrollo de los programas institucionales, dentro del ámbito de su competencia;

V. Informar al titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, previa autorización de su superior jerárquico, sobre el ejercicio del presupuesto, así como la información contable y bancaria correspondiente;

VI. Integrar el proyecto de programa de presupuesto anual de la Coordinación General de Educación y Divulgación;

VII. Ejercer, previa autorización de su superior jerárquico, el presupuesto asignado y gestionar las adecuaciones presupuestales correspondientes, para asegurar la disposición de recursos;

VIII. Recopilar y presentar ante el titular de la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la documentación justificativa y comprobatoria del gasto, comprobación de viáticos y pasajes asignados;

IX. Controlar la administración de viáticos y pasajes, así como realizar las solicitudes de boletos de avión;

X. Coadyuvar en la comprobación de viáticos y pasajes asignados a los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XI. Controlar el parque vehicular asignado a la Coordinación General de Educación y Divulgación, así como solicitar el mantenimiento preventivo o correctivo correspondiente;

XII. Gestionar y mantener actualizados los tarjetones de acceso al estacionamiento de la Procuraduría de los vehículos asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación, así como realizar los demás trámites inherentes;

XIII. Realizar y mantener actualizado el inventario general de activo fijo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XIV. Gestionar, ante la unidad administrativa correspondiente de la Coordinación General de Administración, el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes muebles instrumentales asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XV. Controlar y distribuir los bienes de consumo asignados a la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XVI. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las prestaciones y servicios de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XVII. Gestionar ante la Dirección General de Recursos Humanos las altas, bajas y movimientos de personal de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XVIII. Recopilar las rúbricas en el listado de firmas de pago de nómina de los servidores públicos adscritos a la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XIX. Supervisar la elaboración de copias certificadas de los expedientes y documentos a cargo del departamento y bajo su responsabilidad;

XX. Preparar y proporcionar la información necesaria para la solventación de las observaciones emitidas en las auditorías internas y externas, en el ámbito de su competencia;

XXI. Realizar las actividades y tareas en cumplimiento del Programa Anual de Actividades y de los indicadores estratégicos o de gestión, y proporcionar la información y evidencias necesarias para conformar los informes respectivos;

XXII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XXIII. Elaborar los proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXIV. Apoyar logísticamente en los eventos que realice la Coordinación General de Educación y Divulgación;

XXV. Asegurar el control del archivo financiero, material, informático y del personal de la Coordinación General de Educación y Divulgación, y

XXVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 74.** La Dirección de Presupuesto y Contabilidad, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar el proceso de programación y presupuestación con las unidades responsables, con base a los techos establecidos, así como someterlo a la aprobación de las autoridades superiores de la Procuraduría;

II. Supervisar el seguimiento al compromiso de recursos mediante el visto bueno de suficiencia presupuestaria y autorizar las adecuaciones internas;

III. Coordinar la atención de las solicitudes de afectaciones presupuestarias externas, someterlas a la autorización de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto y llevar a cabo su seguimiento que permitan su autorización ante la Secretaría de Economía y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

IV. Coordinar la atención de las solicitudes de afectaciones y movimientos de presupuesto que requieran las unidades responsables de la Procuraduría, así como supervisar su registro en los diversos sistemas presupuestarios;

V. Realizar el seguimiento periódico al comportamiento de los ingresos propios de la Procuraduría, para que en caso de exceder lo programado, se elabore la propuesta de afectación para su incorporación al flujo de efectivo;

VI. Organizar la presentación de los oficios de liberación de inversión y someterlos a la autorización del titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;

VII. Validar en el ámbito de su competencia, las conciliaciones de los registros presupuestarios, contables y financieros de la Procuraduría;

VIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos y entes fiscalizadores en materia de presupuesto;

IX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

X. Realizar el seguimiento periódico al ejercicio de gasto de las unidades responsables de la Procuraduría, a fin de apoyar en las gestiones y acciones que eviten posibles subejercicios o la gestión de recursos adicionales;

XI. Mantener permanentemente informado al titular de la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto sobre el estado presupuestal de los recursos de la Procuraduría, así como de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos;

XII. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

XIII. Coordinar la atención de solicitudes de contrataciones anticipadas o con plurianual, que requieran las unidades responsables de la Procuraduría, cuya vigencia iniciará el primer día del año inmediato posterior, y someterlas a la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XIV. Coordinar la atención de solicitudes de contrataciones plurianuales, que requieran las unidades responsables de la Procuraduría, cuya vigencia terminará en más de un ejercicio fiscal, someterlas a la autorización de la Dirección General y llevar a cabo su seguimiento;

XV. Coordinar la atención de las solicitudes y compromisos bajo instrumento jurídico para su autorización y llevar a cabo su seguimiento;

XVI. Vigilar que los procedimientos de registro y control contable, financiero y fiscal de las operaciones contables, estén apegadas a las Normas de Información Financiera Gubernamentales emitidas por la Unidad de Contabilidad Gubernamental y a los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental;

XVII. Revisar, determinar y difundir los cambios en el entorno operativo que afecten a las prácticas contables de la Procuraduría;

XVIII. Coordinar y vigilar el registro, control y proceso de las operaciones contables, para la emisión de los estados financieros de la Procuraduría;

XIX. Validar en el ámbito de su competencia, las conciliaciones de los registros presupuestarios, contables y financieros de la Procuraduría;

XX. Coordinar y dirigir el resguardo y seguridad de la información documental y electrónica de carácter contable que ampara las operaciones que lleva a cabo la Procuraduría, en cumplimiento a los tiempos establecidos en la normatividad vigente;

XXI. Asesorar técnicamente a las unidades responsables de la Procuraduría en el registro contable de las operaciones realizadas por las mismas;

XXII. Atender las auditorías internas y externas en materia financiera, contable y fiscal; así como solventar las observaciones que de las mismas se deriven;

XXIII. Coordinar la Integración de la información contable para su incorporación a la cuenta de la Hacienda Pública Federal de la Procuraduría;

XXIV. Supervisar la integración y cálculo de los impuestos a cargo de la Procuraduría, y solicitar el pago de los mismos a la Dirección de Control y Evaluación Financiera;

XXV. Coordinar la información de los indicadores de la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto y remitirlos al área responsable de su integración;

XXVI. Elaborar los reportes e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XXVII. Supervisar el manejo del archivo documental y electrónico de la Dirección;

XXVIII. Mantener permanentemente informado al titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos, y

XXIX. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 75.** La Dirección de Control y Evaluación Financiera, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer y difundir las disposiciones normativas internas para la administración de los recursos financieros y vigilar su cumplimiento;

II. Difundir las disposiciones normativas externas para la administración de los recursos financieros y vigilar su cumplimiento;

III. Autorizar las radicaciones de los recursos para las unidades responsables;

IV. Supervisar y validar los recursos derivados de los requerimientos de viáticos y pasajes, de gastos a comprobar por parte de las unidades responsables, en apego a la normativa en materia fiscal, presupuestal y administrativa vigente;

V. Supervisar la adquisición de boletos de avión, para el cumplimiento de comisiones nacionales o internacionales de los servidores públicos;

VI. Validar las cuenta por liquidar certificada, así como supervisar su elaboración y registro;

VII. Coordinar el proceso de emisión de Comprobantes Fiscales;

VIII. Supervisar que la documentación comprobatoria y justificativa del gasto cumpla con la normativa en materia fiscal, presupuestal y administrativa vigente;

IX. Supervisar la elaboración y control de los registros de las operaciones de ingresos y egresos en el sistema informático que para tales efectos utilice;

X. Validar en el ámbito de su competencia, las conciliaciones de los registros presupuestarios, contables y financieros de la Procuraduría;

XI. Coordinar la administración de las cuentas bancarias de la Procuraduría y realizar su actualización, trámite, control y seguimiento, ante la Tesorería de la Federación e instituciones bancarias, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

- XII. Administrar y controlar el manejo de las formas valoradas de la Procuraduría;
- XIII. Asesorar a las unidades responsables en materia financiera, en el ámbito de su competencia;
- XIV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XV. Coordinar y supervisar la integración de requerimientos de copias certificadas sobre los expedientes que obran en sus archivos;
- XVI. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por los superiores jerárquicos;
- XVII. Mantener permanentemente informado al titular de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos, y
- XVIII. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 76.** La Dirección de Servicios Generales, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Aplicar las disposiciones normativas en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, en el ámbito de su competencia;
- II. Coordinar la correcta utilización de los recursos materiales inherentes al almacén e inventarios, servicios generales, archivo, mantenimiento, vehículos, muebles e inmuebles, consumo de combustibles, obra pública y servicios relacionados con las mismas, en el ámbito de su competencia;
- III. Aplicar los documentos normativos que regulen la administración de los recursos materiales provenientes del almacén e inventarios, servicios generales, archivo, mantenimiento, vehículos, consumo de combustible, muebles e inmuebles, obra pública y servicios relacionados con la misma, de las oficinas centrales y de las ODECO;
- IV. Proponer adecuaciones a las disposiciones normativas en materia de servicios de la Procuraduría y promover estos para su aprobación por parte de los comités correspondientes en el ámbito de su competencia;
- V. Dirigir y aplicar los sistemas de almacén e inventario, servicios generales, archivo, obra pública y servicios relacionados con las mismas, de la Procuraduría;
- VI. Coordinar y dirigir los programas de mantenimiento y conservación de los bienes, propiedad de la Procuraduría;
- VII. Aplicar las disposiciones normativas para el uso y aprovechamiento de espacios físicos destinados a almacenes, oficinas, estacionamientos y demás áreas utilizadas en la Procuraduría;
- VIII. Aplicar la normatividad interna en cuanto a la asignación, uso de vehículos y consumo de combustible en la Procuraduría;
- IX. Autorizar la asignación del parque vehicular, cambio de resguardo y las actividades previas al alta o baja de vehículos;
- X. Supervisar y controlar la asignación de combustible;
- XI. Dirigir la elaboración del presupuesto anual de mantenimiento, servicios generales, almacén central, seguros de bienes patrimoniales y obra pública y servicios relacionados con las mismas, así como administrar el uso y aplicaciones de los recursos asignados;
- XII. Vigilar y evaluar el cumplimiento de los contratos en materia de servicios, competencia de la Dirección;
- XIII. Aplicar las disposiciones normativas en materia de servicio del archivo de concentración, así como vigilar la operación y funcionamiento de las áreas de archivo de la Procuraduría;
- XIV. Coordinar y aplicar las disposiciones normativas para el envío y recepción de correspondencia que generan las diversas áreas de la Procuraduría;
- XV. Aplicar las disposiciones normativas en materia de almacén e inventarios para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles propiedad de la Procuraduría;
- XVI. Supervisar y aplicar las disposiciones normativas en materia de obra pública y servicios relacionados con las mismas, en los inmuebles propiedad de la Procuraduría;
- XVII. Proponer el programa integral de seguros de bienes patrimoniales de la Procuraduría, al titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales quien lo presentará a la Coordinación General de Administración para su aprobación y autorización;
- XVIII. Supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable a las áreas de almacén e inventarios, servicios generales, archivo, mantenimiento, competencia de la Dirección;
- XIX. Elaborar y presentar proyectos e informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- XX. Participar en la elaboración del anteproyecto presupuestal de contratos en materia servicios para el siguiente ejercicio;
- XXI. Proponer al Comité de Bienes Muebles el programa anual del destino final de bienes muebles, así como coordinar los procedimientos de licitación;
- XXII. Establecer relación con otras unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el mejor desarrollo de sus funciones;
- XXIII. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos o de gestión;

XXIV. Difundir y aplicar los acuerdos tomados en los Comités de Bienes Muebles, de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obra Pública y Servicios relacionados con las mismas de la Procuraduría;

XXV. Supervisar y administrar los contratos en materia de adquisición de bienes, así como el mantenimiento de bienes muebles instrumentales y servicios generales;

XXVI. Vigilar el cumplimiento de lo establecido en los contratos en materia de servicios, obra pública y servicios relacionados con las mismas, del edificio central y los de las ODECO;

XXVII. Presentar al titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales los requerimientos de capacitación necesarios para la actualización del personal;

XXVIII. Informar al titular de Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales sobre las actividades y proyectos realizados, así como, de los resultados obtenidos;

XXIX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XXX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

XXXI. Dar visto bueno a solicitudes de compra, así como, requisitar el formato correspondiente para autorizar la compra de Bienes Muebles;

XXXII. Determinar y declarar el valor catastral de cada ejercicio fiscal de los inmuebles propiedad de la Procuraduría;

XXXIII. Realizar los trámites necesarios a fin de que la autoridad competente dictamine la exención del impuesto predial de los inmuebles propiedad de la Procuraduría;

XXXIV. Realizar la integración de los expedientes técnicos de los inmuebles propiedad y al servicio de la Procuraduría, de acuerdo con la documentación establecida por la autoridad competente;

XXXV. Supervisar y dirigir los programas de seguridad y vigilancia y de protección civil de la Procuraduría, y

XXXVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 77.** La Dirección de Adquisiciones y Obra, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar, difundir y aplicar la correcta ejecución de las disposiciones normativas que regulan la adquisición y contratación de bienes, arrendamientos y servicios, así como de obra pública y servicios relacionados con la misma;

II. Determinar los criterios normativos que regulan los procedimientos de adquisición y contratación de bienes, arrendamientos y servicios, así como de obra pública y servicios relacionados con la misma que requieran las unidades administrativas de la Procuraduría;

III. Definir y proponer adecuaciones a las disposiciones normativas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público;

IV. Coordinar y supervisar la atención de las solicitudes de compra remitidas por las unidades administrativas de la Procuraduría;

V. Coadyuvar en el seguimiento del programa de inversión en obra pública, del capítulo correspondiente del Presupuesto de Egresos de la Federación;

VI. Cumplir con las disposiciones normativas en la elaboración de contratos y pedidos derivados de adquisiciones, arrendamientos, servicios generales, obra pública y servicios relacionados con la misma, aseguramiento de bienes patrimoniales y capacitación del personal;

VII. Aplicar las disposiciones normativas en lo referente a los montos de actuación establecidos en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos de Bienes Muebles y Prestaciones de Servicios;

VIII. Elaborar el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Procuraduría en apego a las disposiciones normativas aplicables;

IX. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por el titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales;

X. Concentrar la información que compete a la dirección referente al anteproyecto de presupuesto de los programas de adquisición, arrendamiento y servicios, así como obra pública y servicios relacionados con la misma;

XI. Dar cumplimiento a los acuerdos y resoluciones de los comités correspondientes en el ámbito de su competencia;

XII. Supervisar y verificar la atención de las auditorías internas y externas y solventar en su caso las observaciones determinadas en la práctica de las mismas;

XIII. Establecer comunicación con las unidades administrativas de la Procuraduría y del sector público para el óptimo desarrollo de sus funciones;

XIV. Instrumentar los procedimientos de rescisión administrativa, suspensión o terminación anticipada de contratos o pedidos conforme a las disposiciones normativas, de acuerdo a la información remitida por las áreas solicitantes;

XV. Elaborar los informes al titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de los programas en el ámbito de su competencia;

XVI. Presentar al titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales los requerimientos de capacitación necesarios para la actualización del personal;

XVII. Coordinar el trámite de pago de las facturas presentadas por los proveedores en materia de adquisición de bienes, contratación de servicios, obra pública y servicios relacionados con la misma, ante la Dirección General de Programación Organizativa y Presupuesto;

XVIII. Supervisar que se cumpla con el registro de datos de los pedidos y contratos adjudicados en el sistema de CompraNet;

XIX. Supervisar que se apliquen las disposiciones normativas sobre los estudios de mercado considerando dos fuentes de las tres señaladas en la norma aplicable, sin menoscabo de consultar la información en el sistema de CompraNet, dejando evidencia de la consulta en el expediente respectivo;

XX. Mantener informado al titular de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales sobre las actividades y proyectos realizados, así como de los resultados obtenidos;

XXI. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XXII. Presidir los actos de los diferentes procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones;

XXIII. Supervisar que los expedientes derivados de los procedimientos de adquisiciones y contratación de bienes, arrendamientos y servicios, así como de obra pública y servicios relacionados con la misma se encuentren debidamente integrados;

XXIV. Aplicar las penas convencionales derivadas del atraso en la entrega de bienes y prestación de servicios de acuerdo con la información remitida por las unidades administrativas de la Procuraduría;

XXV. Coordinar las sesiones de los Comités de adquisiciones, arrendamientos y servicios de obra pública;

XXVI. Presentar a su superior jerárquico, los proyectos de atención a las solicitudes del Órgano Interno de Control derivadas de las inconformidades que se lleguen a presentar por parte de los licitantes, y

XXVII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 78.** La Dirección de Administración de Personal, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Aplicar las políticas, normas, lineamientos, criterios y programas en la administración y manejo de los recursos humanos;

II. Colaborar en el cumplimiento del Contrato Colectivo de Trabajo, el Reglamento de la Comisión Mixta de Seguridad y Salud en el Trabajo y los demás ordenamientos normativos que regulan las relaciones laborales de los servidores públicos;

III. Dirigir y coordinar los procesos de movimientos, incidencias, remuneración, pago de sueldos, retenciones y descuentos al personal, así como lo relativo al otorgamiento de prestaciones y servicios que correspondan a los trabajadores. Aplicar la política institucional de las relaciones laborales de la Procuraduría con su personal;

IV. Coordinar y verificar la elaboración de nóminas de pago así como vigilar y aplicar la normatividad para el Impuesto sobre la Renta e Impuesto sobre Nómina;

V. Coordinar la elaboración de la Declaración Informativa Múltiple;

VI. Coordinar la elaboración de las constancias de percepciones y retenciones;

VII. Dirigir la integración de expedientes de los contratos de prestación de servicios profesionales bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios;

VIII. Coordinar la expedición de credenciales, constancias y certificaciones que se requieran con motivo de la relación laboral;

IX. Coordinar la asesoría y atención a los servidores públicos en materia de los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral;

X. Verificar la aplicación de los movimientos de alta y baja del personal ante el Sistema de Ahorro para el Retiro y el Fondo de Ahorro Capitalizable, en el caso del personal de base;

XI. Coordinar y supervisar el seguimiento del presupuesto autorizado y ejercido en el capítulo correspondiente del Presupuesto de Egresos de la Federación;

XII. Coordinar y supervisar las conciliaciones del ejercicio del gasto del capítulo correspondiente del Presupuesto de Egresos de la Federación, con la Dirección General de Programación Organizativa y Presupuesto;

XIII. Supervisar la elaboración de la Cuenta Pública en materia del Capítulo correspondiente del Presupuesto de Egresos de la Federación;

XIV. Otorgar información en la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen;

XV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XVI. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por los superiores jerárquicos;

XVII. Supervisar el cumplimiento de los indicadores, conforme al ámbito de su competencia, y

XVIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 79.** La Dirección de Capacitación y Desarrollo, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Coordinar y dar seguimiento ante las instancias correspondientes sobre la aprobación, registro y modificación de la estructura orgánica;
- II. Coordinar la descripción, perfil y valuación de los puestos atendiendo la normatividad aplicable en la materia;
- III. Coordinar, dirigir y dar seguimiento al proceso de evaluación y selección de los candidatos para ingreso a los puestos vacantes en la institución, así como al personal propuesto para ser promovido a otro puesto;
- IV. Supervisar la integración de la documentación del personal que ingresa a la Procuraduría, de conformidad a la normatividad aplicable;
- V. Coordinar y supervisar el cumplimiento del Código de Conducta y los demás ordenamientos normativos en la materia;
- VI. Asesorar y proporcionar apoyo técnico en materia de evaluación y selección de personal;
  
- VII. Planear y dar seguimiento a la ejecución del programa anual de capacitación dirigido a los servidores públicos de la Procuraduría;
- VIII. Planear, coordinar y dar seguimiento al proceso de evaluación del desempeño del personal de nivel operativo de conformidad a la normatividad aplicable;
- IX. Planear, coordinar y dar seguimiento al proceso de medición del clima y cultura organizacional;
- X. Instrumentar el proceso para otorgar reconocimientos y estímulos al desempeño destacado a favor del personal de la Procuraduría;
- XI. Coordinar y supervisar la operación del sistema de escalafón para los ascensos y permutas de personal de la Procuraduría;
- XII. Coordinar con instancias públicas el cumplimiento de la aplicación de programas que se desprenden del Plan Nacional de Desarrollo de acuerdo al ámbito de competencia;
- XIII. Planear y supervisar los programas de servicio social y prácticas profesionales, ante las instancias correspondientes;
- XIV. Planear, coordinar y supervisar los programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el personal de conformidad con la normatividad aplicable;
- XV. Administrar y supervisar el servicio médico en la evaluación de los candidatos de nuevo ingreso a la institución, en el desarrollo de acciones preventivas, y la atención de primer contacto que requiera el personal y su canalización a las instituciones de salud;
- XVI. Promover el desarrollo de los recursos humanos de la Procuraduría a través de los programas de formación, capacitación, adiestramiento, entre otros, que se implementen;
- XVII. Coordinar la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos para el desarrollo de los programas y acciones bajo su responsabilidad;
- XVIII. Coordinar, atender y dar seguimiento a las auditorías internas y externas en el ámbito de competencia y solventar las observaciones que de ellas emanen;
- XIX. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;
- XX. Elaborar proyectos e informes que le sean solicitados por superiores jerárquicos;
- XXI. Supervisar el cumplimiento de los indicadores estratégicos o de gestión, y
- XXII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al ámbito de competencia.

**ARTÍCULO 80.** La Dirección de Planeación y Estrategia Informática, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normatividad aplicable en el ámbito de su competencia;
- II. Sugerir disposiciones normativas referentes al manejo del presupuesto destinado para la actualización, mantenimiento, soporte y operación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones;
- III. Procurar mecanismos de seguimiento y evaluación para el manejo del presupuesto que permitan un uso y aprovechamiento óptimo, racional y eficiente de los bienes y servicios informáticos;
- IV. Minimizar los costos y maximizar los beneficios por medio de estrategias adecuadas;
- V. Elaborar y consolidar los requerimientos de recursos financieros de los proyectos y servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación existentes en los portafolios de proyectos;
- VI. Proponer escenarios para organizar los portafolios de proyectos y servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación, de acuerdo a los recursos financieros disponibles;
- VII. Mantener actualizados los registros del presupuesto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en cada uno de los rubros de gasto e inversión;
- VIII. Validar las disposiciones jurídicas en materia presupuestaria, de adquisiciones y arrendamiento de bienes muebles y servicios de cualquier naturaleza que resulten aplicables a la Dirección General de Informática;

IX. Participar en los procesos de adquisición, arrendamiento y actualización hardware, software, mantenimiento preventivo, correctivo, seguridad informática y de telecomunicaciones, así como en los servicios solicitados en materia de informática que sean requerimiento de la Procuraduría;

X. Planear y gestionar los recursos informáticos requeridos por las unidades administrativas y de la Dirección General de Informática para la operación de los programas institucionales;

XI. Participar en los distintos Comités de la Procuraduría y foros externos en los que sea designado en representación de la Dirección General o la Procuraduría, o en materia de presupuesto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación según sea el caso;

XII. Dirigir la atención de auditorías informáticas internas y externas en materia de presupuesto y solventar las observaciones que de las mismas se deriven;

XIII. Formular opiniones, proyectos e informes que le sean solicitados por sus superiores jerárquicos;

XIV. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia;

XV. Informar permanentemente al titular de la Dirección General de Informática sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos, y

XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 81.** La Dirección de Control y Cobro Persuasivo de Créditos Fiscales, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar el diseño y la implementación de los procesos y sistemas informáticos, mediante el análisis de la operación del proceso de cobranza de los créditos fiscales, que permitan controlar con eficiencia y eficacia el proceso de cobranza;

II. Coordinar en el diseño de las campañas asociadas a la cartera de créditos asignada al cobro persuasivo, definiendo los canales de difusión, así como niveles de servicios para la atención a los deudores, con la finalidad de motivar el pago de adeudos y contribuir a la disminución de casos que requieran de acciones coactivas;

III. Coordinar y supervisar la implementación de herramientas en los sistemas institucionales para la identificación de los deudores o bienes de su propiedad, promoviendo convenios de intercambio de información con organismos externos y revisando la información contenida en los sistemas institucionales, para proporcionar a las áreas de cobro persuasivo y coactivo los elementos suficientes para llevar a cabo la investigación de los deudores y la depuración de la cartera de créditos;

IV. Aprobar los medios de comunicación masiva y los programas de trabajo a través de los cuales se realizará el cobro persuasivo de los créditos fiscales federales y se motive el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, así como coordinar los mecanismos de atención a deudores reportados en alguna institución de información crediticia;

V. Requerir a las diferentes autoridades administrativas municipales, estatales o federales la información que obre en su poder en relación a bienes propiedad de los particulares, así como ordenar su retención, inmovilización o inscripción de gravámenes, a fin de garantizar los créditos fiscales;

VI. Instruir a los particulares respecto del pago de las multas impuestas por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría y comunicar al contribuyente, mediante medios electrónicos, teléfono, mensajes de texto o vía postal, de los beneficios de realizar el pago oportuno, vencimiento de obligaciones de pago, condiciones e información de contacto para aclaraciones, con la finalidad de motivar el pago de adeudos y contribuir a la disminución de casos que requieran de acciones coactivas;

VII. Supervisar la implementación de procesos de investigación de contribuyentes con adeudos fiscales, coordinando las acciones para identificar fuentes de información que proporcionen datos sobre los domicilios y bienes propiedad de los mismos, para incrementar la recuperación y garantías de los adeudos fiscales, así como asegurar el otorgamiento, recepción o intercambio de información con las áreas correspondientes y con otras instituciones gubernamentales a nivel nacional, supervisando que se identifiquen las fuentes de información, se establezcan los convenios de intercambio de datos necesarios y se mantengan actualizadas las bases de datos, para identificar bienes y domicilios alternos de los deudores para ejecutar el Procedimiento Administrativo de Ejecución y asegurar el interés fiscal;

VIII. Participar en el envío de comunicados a los contribuyentes y, en general, realizar en el ámbito de su competencia, las acciones necesarias para promover el pago de sus créditos fiscales, sin que por ello se considere el inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como calcular y enviar propuestas de pago a los contribuyentes;

IX. Coadyuvar con las unidades administrativas competentes de la Procuraduría, en la elaboración del informe en el que se señale si se encuentran pagados o garantizados los créditos fiscales que requiera la Procuraduría Fiscal de la Federación o los órganos jurisdiccionales en los procesos penales en materia fiscal, instruyendo que se solicite a las áreas correspondientes de recaudación manifiesten la existencia de créditos fiscales;

X. Coordinar y supervisar el informe del servicio de atención que se brinda a los particulares, de los créditos fiscales a los cuales fueron acreedores;

XI. Remitir al Servicio de Administración Tributaria, el nombre o denominación o razón social y la clave del registro federal de contribuyentes, de aquellos proveedores que, con motivo de las multas impuestas por la Procuraduría, se ubiquen en alguno de los supuestos establecidos en el penúltimo párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de la Federación, así como de aquéllos a los que se les hubiera cancelado o condonado algún crédito fiscal derivado de las multas impuestas por la Procuraduría y los montos

respectivos, conforme a lo previsto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a efecto de que se publique en términos del último párrafo del artículo 69 del Código Fiscal de Federación;

XII. Declarar la prescripción de oficio de los créditos fiscales determinados por la Procuraduría;

XIII. Coordinar la información y procesos de atención y notificación a los deudores, campañas y retroalimentación de Buró y promover el pago de sus créditos fiscales, sin que por ello se considere el inicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como calcular y enviar propuestas de pago a los contribuyentes;

XIV. Vigilar el cumplimiento de las metas de disminución de la cartera que deben cubrir las áreas de recaudación semestral y anualmente, definiendo la estrategia a seguir, las características de los créditos fiscales a los que debe darse prioridad y dando seguimiento mensual a su avance, para contar con una cartera de créditos fiscales depurados y tomar acciones preventivas o correctivas que aseguren el cumplimiento de la meta, así como, coordinar y supervisar la depuración y cancelación de los créditos fiscales a favor de la federación, determinados exclusivamente por la Procuraduría;

XV. Autorizar las solicitudes de pago diferido o en parcialidades de los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la procuraduría, previa aprobación de la garantía que pretenda otorgar conforme al Código Fiscal de la Federación, así como determinar y liquidar a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, las diferencias que hubiere por haber realizado pagos a plazos diferidos o en parcialidades, sin tener derecho a ello, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

XVI. Supervisar que se implementen las estrategias para la cobranza persuasiva de los créditos fiscales, definiendo los medios de comunicación y canales de contacto para llevarla a cabo;

XVII. Tramitar y aceptar o rechazar la dación de servicios y bienes en pago de créditos fiscales;

XVIII. Solicitar autorización al Servicio de Administración Tributaria para el uso del buzón tributario y demás sistemas informáticos que resulten necesarios para la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución en términos del artículo 17-L del Código Fiscal de la Federación;

XIX. Aceptar, rechazar o cancelar, según proceda, las garantías recibidas por el contribuyente para asegurar el interés fiscal, así como sus ampliaciones, disminuciones o sustituciones; conforme al Código Fiscal de la Federación, y

XX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 82.** La Dirección de Cobro Coactivo de Créditos Fiscales, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Coordinar a nivel nacional la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución, asistiendo a las áreas correspondientes para que realicen los procedimientos de conformidad con los lineamientos operativos previamente establecidos a las disposiciones legales aplicables, para recuperar los créditos fiscales y en su caso, realizar las acciones que generen percepción de riesgo en los contribuyentes y/o responsables solidarios que pretendan evadir el cumplimiento del pago;

II. Recaudar directamente, por instituciones de crédito o terceros, el importe de los créditos fiscales determinados por las diversas unidades administrativas de la Procuraduría;

III. Establecer lineamientos y/o procedimientos, para realizar el embargo precautorio y asegurar el interés fiscal cuando a su juicio, hubiera peligro de que el obligado realice cualquier maniobra tendiente a evadir el cumplimiento de las obligaciones fiscales;

IV. Autorizar el cobro a los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, el monto de la actualización, gastos de ejecución, honorarios y gastos extraordinarios que se causen en los procedimientos de ejecución que lleve a cabo, así como determinar y hacer efectivo el importe de los cheques no pagados de inmediato y de las indemnizaciones correspondientes;

V. Coordinar, adecuar y actualizar las estrategias en materia del Procedimiento Administrativo de Ejecución a través de la emisión de políticas, lineamientos, guías, manuales o cualquier otro documento normativo para realizar la notificación de créditos fiscales, la ejecución del embargo de bienes y negociaciones, efectividad de bienes vía remate e intervención de negociaciones y el cobro a través de terceros, para la recuperación de cartera, así como el seguimiento a los resultados de la operación;

VI. Solicitar la práctica de avalúos en relación con los bienes que se ofrezcan para garantizar el interés fiscal; ampliar el embargo en bienes del contribuyente o responsable solidario cuando estime que los bienes embargados son insuficientes para cubrir los créditos fiscales, o cuando la garantía del interés fiscal resulte insuficiente, y determinar el monto de los honorarios del depositario o interventor de negociaciones o del administrador de bienes raíces;

VII. Fijar estrategias, lineamientos y comunicados en materia de los créditos fiscales que se encuentren controvertidos o con resolución o sentencia, así como atender la problemática que derive de su aplicación, estableciendo los documentos que contengan las especificaciones que se deberán seguir, a fin de determinar las directrices a emplear en esta materia;

VIII. Autorizar la entrega a los adquirentes de bienes rematados del monto pagado por los mismos, cuando dichos bienes no puedan ser entregados a éstos, en términos del Código Fiscal de la Federación;

IX. Proponer alternativas y acciones de mejora a los lineamientos, procesos y procedimientos y/o modificaciones a la legislación fiscal, considerando perjuicios y beneficios para el interés fiscal, a fin de eficientar la recuperación de los créditos fiscales de conformidad con los objetivos establecidos;

X. Proponer la implementación de mejoras a los procesos de cobro en materia de intervenciones, avalúos, remates, determinación de responsabilidad solidaria, solicitud de querrelas y gastos extraordinarios, estableciendo herramientas de control y seguimiento que permitan vigilar puntualmente dichos procesos de cobranza, para eficientar e incrementar la recaudación de los créditos fiscales;

XI. Coordinar la implementación de acciones de cobro diferenciadas por tipo de contribuyente deudor, aprobando las estrategias para segmentar los grupos de deudores y autorizando los lineamientos, políticas y planes de acción encaminados al cobro, bajo estricto apego a la normatividad vigente, para incrementar la recuperación de créditos fiscales y la percepción de riesgo en los contribuyentes por incumplimiento;

XII. Autorizar y supervisar que se lleve a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución, para hacer efectivos los créditos fiscales derivados de las multas impuestas por la Procuraduría a cargo de los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, incluyendo el embargo de cuentas bancarias y de inversiones a nombre de los contribuyentes, deudores y responsables solidarios; colocar sellos y marcas oficiales con los que se identifiquen los bienes embargados, así como hacer efectivas las garantías constituidas para asegurar el interés fiscal;

XIII. Declarar el abandono de los bienes y de las cantidades a favor del Fisco Federal en términos del Código Fiscal de la Federación;

XIV. Determinar la responsabilidad solidaria respecto de créditos fiscales de su competencia, incluida la actualización y accesorios a que haya lugar y hacerlos exigibles mediante la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución;

XV. Transferir a la instancia correspondiente los bienes embargados o asegurados que hayan pasado a propiedad del Fisco Federal o de los que pueda disponer conforme a la normatividad vigente;

XVI. Enajenar, dentro o fuera del remate, bienes y negociaciones embargados a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como expedir el documento que ampare la enajenación de los mismos;

XVII. Solicitar el embargo de los depósitos bancarios, seguros o cualquier otro depósito en moneda nacional o extranjera que se realice en cualquier tipo de cuenta que tenga a su nombre el contribuyente en las entidades financieras o sociedades cooperativas de ahorro y préstamo o de inversiones y valores, así como solicitar a la autoridad competente el reintegro de cantidades transferidas en exceso y la transferencia de recursos, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación;

XVIII. Coordinar y supervisar a los servidores públicos que practicarán las acciones del cobro de los créditos fiscales dentro del Procedimiento Administrativo de Ejecución, a efecto de que actúen de manera individual o conjunta;

XIX. Solicitar a las afianzadoras el pago de los créditos garantizados y en caso de que estas no cubran el importe correspondiente al Código Fiscal de la Federación, ordenar a las instituciones de crédito o casa de bolsa que mantengan en depósito los títulos o valores, en lo que la afianzadora tenga invertida sus reservas técnicas, que proceda a su venta a precio de mercado, para cubrir el principal y sus accesorios;

XX. Solicitar a las diferentes instituciones financieras, a la que corresponda la cuenta, la inmovilización y conservación de cualquier depósito bancario, componentes de ahorro o inversión asociados a seguros de vida que no formen parte de la prima que haya de erogarse para el pago de dicho seguro, o cualquier otro depósito en moneda nacional o extranjera que se realicen en cualquier tipo de cuenta o contrato que tenga a su nombre el contribuyente en alguna de las entidades financieras o sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y ordenar levantar la inmovilización, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación, y

XXI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 83.** La Dirección de Innovación Gubernamental, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Organizar acciones para la atención de las iniciativas o programas especiales que emanen del Ejecutivo Federal, a fin de establecer programas institucionales para su cumplimiento;

II. Planear la implementación del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno;

III. Promover con las áreas el apoyo técnico y la capacitación continua en materia de control interno institucional y administración de riesgos;

IV. Plantear a consideración de la Coordinación General de Administración la actualización a la normatividad interna de acuerdo a las necesidades;

V. Coordinar la integración del Informe de Autoevaluación del Desempeño Institucional;

VI. Coordinar la atención de las observaciones del Comisariato de la Secretaría de la Función Pública al Informe de Autoevaluación del Desempeño Institucional;

VII. Fungir como enlace con la Unidad de Transparencia para la atención de las solicitudes de información que correspondan a las Direcciones Generales de la Coordinación General de Administración;

VIII. Coordinar entre las Direcciones Generales de la Coordinación General de Administración el Informe Anual de Labores de la Institución;

IX. Coordinar e informar la elaboración de los Programas de Trabajo de Control Interno y de Administración de Riesgos;

X. Coordinar e informar la elaboración de los avances trimestrales de los Programas de Trabajo de Control Interno y de Administración de Riesgos;

XI. Coordinar entre las Direcciones Generales de la Coordinación General de Administración la atención a las solicitudes de Acceso a la información Pública Gubernamental, así como recabar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en la Plataforma Nacional de Transparencia;

XII. Definir el Programa Anual de Actividades de la Dirección de Innovación Gubernamental;

XIII. Fungir como enlace del Comité de Control y Desempeño Institucional, integrar la información para el desarrollo de las Sesiones del Comité, registrar la información en el Sistema Informático, así como desarrollar las actividades inherentes;

XIV. Planear y evaluar las acciones para la elaboración de propuestas y proyectos de modernización y mejoramiento administrativo de las áreas que conforman la Coordinación General de Administración a fin de someterlas a consideración y efectuar su instrumentación;

XV. Coordinar la actualización de la página de Intranet del Control Interno de la Institución;

XVI. Elaborar los documentos, estudios, análisis, opiniones e informes solicitados por la Coordinación General de Administración, con la finalidad de contribuir a la toma de decisiones y realizar las adecuaciones pertinentes, y

XVII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 84.** La Dirección de Control de Confianza, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer al Coordinador General de Administración y al Procurador para su autorización la política de control de confianza;

II. Elaborar y proponer a la Coordinación General de Administración y al Procurador para su autorización los manuales, procedimientos, protocolos, criterios y otros instrumentos jurídicos y técnicos que sirvan para la realización del control de confianza y que resulten necesarios para el desempeño de su función;

III. Diseñar y aplicar los exámenes previstos en los lineamientos para la aplicación del control de confianza en la Procuraduría;

IV. Dictaminar si con base a los exámenes el evaluado resulta apto o no apto para permanecer en el puesto que ocupa o para el puesto que pretende ocupar para los casos de ingreso o promoción;

V. Elaborar y proponer a la Coordinación General de Administración y al Procurador para su autorización los programas conforme a los cuales se llevará a cabo la evaluación y la aplicación de los exámenes en los casos de ingreso, permanencia y promoción del personal de la Procuraduría;

VI. Integrar los expedientes que contengan los resultados e información de los aspirantes a ingresar y del personal de la Procuraduría, relacionada con el control de confianza, así como llevar un sistema de registro y control de expedientes;

VII. Recabar, resguardar y controlar el acceso a la información relacionada con el control de confianza que obre en el poder de la Procuraduría;

VIII. Atender las solicitudes de acceso a la información pública, adoptando las medidas de seguridad, cuidado y protección de datos personales y evitar el uso o acceso a los mismos;

IX. Sustentar ante la autoridad competente los resultados de los exámenes, así como justificar los métodos de análisis en que se hayan basado las evaluaciones correspondientes;

X. Auxiliar a las unidades administrativas correspondientes en el desahogo de las pruebas, incluidas las periciales, relacionadas con las evaluaciones practicadas y rendir los informes necesarios para dar certeza jurídica a las resoluciones administrativas que se determinen;

XI. Adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de la información y eviten su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

#### **CAPÍTULO IV DE LAS SUBDIRECCIONES**

**ARTÍCULO 85.** La Subdirección de Acciones Colectivas, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Supervisar las actividades que realicen los Departamentos de Acciones Colectivas;

II. Coordinar el análisis de las posibles afectaciones a los derechos e intereses de una colectividad o grupo de consumidores y presentar el dictamen de procedencia de la Acción Colectiva al superior jerárquico para su aprobación;

III. Supervisar la integración de las demandas de acciones colectivas y presentarlas para revisión y validación al superior jerárquico;

IV. Dar seguimiento a la presentación de las demandas de Acción Colectiva durante todas las etapas del proceso judicial hasta su total conclusión, a través de la revisión de los autos emitidos por la autoridad judicial de las acciones colectivas en curso y desahogando las vistas y requerimientos de la autoridad judicial competente;

V. Informar periódicamente al superior jerárquico el estado procesal que guardan las acciones colectivas presentadas ante la autoridad judicial correspondiente;

VI. Brindar la información necesaria para la integración de los indicadores en materia de su competencia;

VII. Proveer la información necesaria para la difusión de las acciones colectivas iniciadas;

VIII. Atender las consultas que realicen los consumidores, ya sea presencialmente, vía telefónica, correo electrónico o mediante oficio;

IX. Dar seguimiento a la clasificación, sistematización y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de las acciones colectivas, de conformidad con la legislación de la materia;

X. Presentar al superior jerárquico la propuesta de respuesta a las solicitudes de información que le sean turnadas, para su revisión y visto bueno, y

XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 86.** La Subdirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar a la Dirección de Conciliación y Arbitraje de Telecomunicaciones en la sustanciación de los procedimientos conciliatorios;
- II. Orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
- III. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos;
- IV. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable;
- V. Proponer mejoras y actualización de los procedimientos a su cargo;
- VI. Coadyuvar en la adopción de las medidas pertinentes para el cumplimiento de los indicadores, correspondientes al ámbito de su competencia, y
- VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 87.** La Subdirección de Verificación de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de la verificación y vigilancia, en los términos previstos en la Ley y, en el ámbito de su competencia, del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;
- II. Auxiliar a su superior jerárquico en las consultas en materia de verificación, información comercial y calidad de bienes y servicios en materia de telecomunicaciones;
- III. Informar, orientar, asesorar y resolver consultas de consumidores y proveedores, en el ámbito de su competencia, respecto de sus derechos y obligaciones;
- IV. Coadyuvar en la coordinación que se brinde a las ODECO, respecto de las denuncias de los consumidores en materia telecomunicaciones;
- V. Promover, evaluar y supervisar el cumplimiento de la normatividad aplicable;
- VI. Formular opiniones, proyectos e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos, y
- VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 88.** La Subdirección de Procedimientos y Sanciones de Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los Procedimientos por Infracciones a la Ley, así como los demás procedimientos sancionatorios, en materia de telecomunicaciones, cuya competencia se le confiera a la Procuraduría en otras leyes;
- II. Auxiliar a su superior jerárquico en la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley, relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones, que se difunda por cualquier medio de comunicación conforme las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la Procuraduría;
- III. Proporcionar asesoría, resolver consultas y orientar a los consumidores y a los proveedores respecto de sus derechos y obligaciones en materia de telecomunicaciones, y
- IV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 89.** La Subdirección de Relaciones Laborales y Prestaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Proporcionar asesoría y consultoría a los servidores públicos en materia de los derechos y obligaciones de la relación laboral, así como para la aplicación e interpretación de la normatividad vigente;
- II. Dar seguimiento a los trámites de riesgos y accidentes de trabajo;
- III. Presentar a su superior jerárquico, los proyectos de atención a las solicitudes del Órgano Interno de Control;
- IV. Elaborar y proponer puntos a considerar en la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo, así como en los Reglamentos, Convenios y Criterios que rigen la relación laboral entre el Sindicato y la Procuraduría;
- V. Auxiliar en la valoración de faltas cometidas por los servidores públicos y dar curso a los trámites procedentes;
- VI. Suministrar la documentación requerida para la probanza en juicios laborales;
- VII. Solicitar las plantillas de liquidación, así como pago para el cumplimiento del laudo laboral, emitido por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en apego a las solicitudes emitidas por la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
- VIII. Verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo, así como de los Reglamentos, Convenios y Criterios que rijan en la Procuraduría;
- IX. Supervisar el control y resguardo del archivo de la Dirección General de Recursos Humanos;
- X. Proporcionar la información en la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen;

- XI. Supervisar en la elaboración de las copias certificadas de los expedientes que obran en los archivos de la Dirección General de Recursos Humanos, previa solicitud;
- XII. Participar en el seguimiento a la información de los indicadores, conforme al ámbito de su competencia;
- XIII. Verificar la aplicación de las prestaciones al personal de la Procuraduría;
- XIV. Administrar y controlar los préstamos otorgados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado al personal de confianza;
- XV. Supervisar la aplicación de los movimientos de alta y baja del personal ante el Sistema de Ahorro para el Retiro;
- XVI. Supervisar la aplicación de los movimientos del personal operativo ante el Fondo de Ahorro Capitalizable;
- XVII. Vigilar el pago ante el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y las diferentes instituciones de seguros;
- XVIII. Supervisar el otorgamiento de la información para la contratación de los seguros institucionales de los servidores públicos, y

XIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 90.** La Subdirección de Nómina y Control Presupuestal, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Controlar la ejecución de los descuentos por concepto de pensión alimenticia al personal de la Procuraduría;
- II. Vigilar que la información para el pago de los enteros a terceros institucionales sea puntual y confiable;
- III. Supervisar la elaboración y envío ante el Sistema Integral de Información de los Ingresos y Gasto Público de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de los formatos del personal ocupado y pagado de sueldos de la Administración Pública Federal, conforme a sus programas;
- IV. Verificar que los diversos pagos efectuados al personal de la Procuraduría, por concepto de sueldos y salarios se apliquen oportunamente conforme a los lineamientos vigentes y fechas estipuladas;
- V. Proponer a su superior jerárquico el cierre del proceso de las nóminas y turnar a la Dirección de Administración de Personal, para su autorización;
- VI. Vigilar la elaboración de la nómina de los prestadores de servicios profesionales bajo el régimen de honorarios;
- VII. Controlar el envío al Servicio de Administración Tributaria de los reportes de Declaración Informativa Múltiple, de sueldos, salarios, honorarios y el subsidio al salario del personal de la Procuraduría;
- VIII. Verificar la expedición de constancias de percepciones y retenciones anuales;
- IX. Comprobar la correcta aplicación de los diversos pagos extraordinarios al personal de la Procuraduría;
- X. Organizar la elaboración del anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación en el apartado correspondiente;
- XI. Vigilar y Supervisar el presupuesto en el apartado correspondiente;
- XII. Supervisar la elaboración y envío a la Secretaría de Economía del reporte de distribución del personal de mando, así como memorias de integración de percepciones brutas;

XIII. Inspeccionar la elaboración del tabulador de sueldos del personal de la Procuraduría para su autorización ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XIV. Vigilar el control de su archivo;

XV. Realizar las actividades que solicite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública y la Secretaría de Economía, y

XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 91.** La Subdirección de Movimientos de Personal y Honorarios, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Verificar la operación de los movimientos de alta y baja del personal de plaza, eventual y de prestación de servicios profesionales por honorarios, en la Procuraduría;
- II. Proporcionar las constancias de baja, alta, promoción, continuidad de movimiento, reingreso, permuta, reinstalación, cambio de puesto y de adscripción, así como constancia de servicio a los servidores públicos;
- III. Controlar la plantilla de plazas autorizadas: base, confianza, mandos medios y superiores por la Secretaría de Hacienda y Crédito público, en el sistema informático de la Procuraduría;
- IV. Vigilar la aplicación del reconocimiento a los servidores públicos operativos de base y confianza con plaza presupuestal, por distinguirse como trabajador del mes;
- V. Controlar la operación del sistema de credencialización administrativa del personal;
- VI. Presentar a su superior jerárquico, los proyectos de atención a las solicitudes del Órgano Interno de Control;
- VII. Verificar el proceso de asistencia, así como la aplicación de los descuentos;
- VIII. Revisar el pago de días económicos;

IX. Aplicar las licencias con medio sueldo y sin sueldo, de acuerdo al Artículo 111 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado B) del Artículo 123 Constitucional y 37 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado;

X. Controlar y justificar los días no laborables y feriados otorgados a los servidores públicos;

XI. Recibir, revisar y controlar los formatos de los períodos vacacionales de los servidores públicos;

XII. Aplicar y controlar el registro de asistencia y del registro de los horarios de los servidores públicos;

XIII. Supervisar la operación de los movimientos de alta, baja y modificación del personal de plaza ante el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado;

XIV. Requisar los diferentes formularios para registrar los movimientos de la celebración de contratos de prestación de servicios profesionales por honorarios ante la Secretaría;

XV. Registrar en la página de la Secretaría de la Función Pública en el Sistema de Registro de Contratos de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios, al personal contratado para la prestación de servicios profesionales;

XVI. Apoyar y asesorar a los servidores públicos relativo a los movimientos de personal;

XVII. Otorgar información en la atención de auditorías internas y externas y solventar las observaciones que de ellas emanen;

XVIII. Coordinar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos de conformidad con la legislación vigente en la materia, y

XIX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**ARTÍCULO 92.** La Subdirección de Desarrollo Organizacional, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Verificar la elaboración y difusión de los planes y estrategias para el diseño o actualización de la descripción, perfil y valuación de puestos en la Procuraduría;

II. Supervisar la elaboración de los dictámenes administrativos de la modificación a las plantillas de personal operativo, mandos medios y superiores de la Procuraduría;

III. Integrar la información para la elaboración y difusión del documento por medio del cual se dan a conocer las plazas vacantes definitivas, provisionales y de nueva creación del sistema de escalafón;

IV. Planear y dar seguimiento a la detección de necesidades de capacitación de los servidores públicos de Procuraduría;

V. Controlar la definición y registro de las acciones de capacitación ante las instancias correspondientes;

VI. Organizar y dar seguimiento a la evaluación de las acciones de capacitación de conformidad a la normatividad aplicable;

VII. Vigilar la operación de los programas registrados de servicio social y prácticas profesionales;

VIII. Proporcionar información para la atención de auditorías internas y externas en el ámbito de su competencia y solventar las observaciones que de ellas emanen;

IX. Recopilar y analizar la información para los indicadores estratégicos o de gestión en el ámbito de su competencia;

X. Adoptar las medidas de control para la clasificación y resguardo de los archivos documentales y electrónicos, y mantener el control de su archivo;

XI. Mantener informado al Director de Capacitación y Desarrollo sobre las actividades realizadas, así como de los resultados obtenidos, y

XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Estatuto entrará en vigor el día siguiente hábil al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** Se abroga el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006.

La normatividad administrativa expedida por la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en el Estatuto que se abroga continuará vigente y aplicándose, en lo que no se opongan al presente Estatuto.

**TERCERO.-** A partir de la entrada en vigor de este Estatuto, cesarán las operaciones de todas las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, concluyendo igualmente el ejercicio de las funciones que en ellas se venían realizando, y quedando sin efectos las disposiciones normativas que por virtud de las mismas hayan sido creadas.

**CUARTO.-** Se crean las Oficinas de Defensa del Consumidor, como unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el efectivo ejercicio de sus atribuciones y para facilitar la operatividad y atención oportuna de los consumidores, en las zonas de mayor concentración de operaciones comerciales, turísticas, o de servicios, en el territorio nacional.

**QUINTO.-** Los procedimientos, recursos y demás asuntos iniciados conforme al Estatuto que se abroga, continuarán su sustanciación conforme a la normatividad vigente al momento de su inicio, hasta su total conclusión.

**SEXTO.-** La Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor, en coordinación con las Oficinas de Defensa del Consumidor competentes, implementará las acciones necesarias para la adecuada y oportuna atención de los procedimientos

administrativos y demás asuntos que se encuentren en trámite, al momento de la entrada en vigor de este Estatuto.

Asimismo, coordinará el debido resguardo de los expedientes vinculados y vigilará que éstos sean turnados a las Oficinas de Defensa del Consumidor correspondientes, en caso de que sobrevenga el cambio de adscripción de los asuntos

**SÉPTIMO.-** Para el establecimiento e inicio de operaciones de las Oficinas de Defensa del Consumidor, de la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor y de las demás unidades administrativas que se crean, la Procuraduría se sujetará a su presupuesto asignado.

**OCTAVO.-** La Procuraduría Federal del Consumidor realizará las actualizaciones correspondientes para ajustar los Manuales de Organización y de Procedimientos dentro de los 365 días posteriores a la entrada en vigor del presente instrumento.

Ciudad de México, a 28 de enero de 2020.- El Procurador Federal del Consumidor, **Francisco Ricardo Sheffield Padilla.-**  
Rúbrica.

(R.- 491607)